

Przewodnik po aplikacji eService tom



Dziękujemy

Drogi użytkowniku,

dziękujemy za wybór naszej oferty i aplikacji eService tom. Każdego dnia staramy się, by korzystanie z naszych usług było bezpieczne, szybkie i wygodne.

Przygotowaliśmy dla Ciebie przewodnik, z którego dowiesz się, jak korzystać z naszej aplikacji, by zapewnić swoim klientom możliwość szybkiego i bezpiecznego płacenia kartą, telefonem i innymi nośnikami kart płatniczych.

Mamy nadzieję, że dzięki niemu, z przyjemnością dołączysz do tysięcy zadowolonych przedsiębiorców, którzy wraz z nami budują świat płatności bezgotówkowych.



Spis treści

1. Dziękujemy	2
2. Spis treści	3
3. Wstęp	4
O aplikacji	4
Na początek	4
Jak zacząć?	4
Co to jest TID i gdzie go znaleźć?	5
Przykład:	5
Jak wstępnie skonfigurować możliwości korzystania z aplikacji?	6
Przykładowe możliwości konfiguracji	6
Aktualizacje aplikacji	7
Ustawienia dla telefonów Xiaomi	7
Jakie karty akceptuje terminal w telefonie i tablecie?	7
Uprawnienia aplikacji	7
4. Funkcje podstawowe	8
Lista transakcji	8
Płatność kartą	9
Uwierzytelnienie kodem PIN	10
Wysyłanie potwierdzenia transakcji	11
Unieważnienie transakcji (płatności)	12
Automatyczne zamknięcie dnia	13
Dodatkowe podsumowanie transakcji	13
Numer referencyjny	14
Drukowanie potwierdzeń transakcji	15
Zapomniane hasło	16
5. Funkcje dodatkowe	17
Ulubione kwoty	17
Zmiana hasła	18
Wsparcie techniczne w aplikacji	19
Ustawienia klawiatury	20
Logowanie biometryczne	21
Wiele kont na jednym urządzeniu	21
6. Funkcje zaawansowane	22
Tryb kiosku	22
Ochrona funkcji	23
7. Rozwiązywanie problemów	24
Lokalizacja NFC w modelach telefonów	24
Zgubione, skradzione lub zmienione urządzenie	24
Jak sprawdzić, jaką mam wersję aplikacji?	25
Najczęściej zadawane pytania	26
8. Kontakt	27

Wstęp

O aplikacji

Aplikacja eService tom umożliwia przyjmowanie płatności bezgotówkowych na urządzeniach mobilnych – smartfonach, tabletach oraz innych urządzeniach z systemem Android. Może też współpracować z innymi aplikacjami – np. służącymi do obsługi klientów lub sprzedaży, sprawiając że aby sprzedać towar lub usługi i przyjąć za nie należność, nie trzeba przełączać się pomiędzy różnymi oknami w Twoim urządzeniu. Choć nasza aplikacja dostarcza również wielu różnych możliwości, które pomogą prowadzić Twój biznes, korzystanie z niej jest łatwe i intuicyjne. Dzięki kilku ważnym wskazówkom zawartym w tej instrukcji, korzystanie z terminala w Twoim urządzeniu będzie dla Ciebie jeszcze łatwiejsze, dlatego zachęcamy do zapoznania się z całą jej zawartością.

Na początek

Zanim pobierzesz i zainstalujesz aplikację, upewnij się, że urządzenie, na którym chcesz używać jej jako terminala płatniczego, jest wyposażone w moduł NFC oraz system operacyjny Android w wersji 8.1 lub kolejnej. Informacje na ten temat znajdziesz w instrukcji swojego urządzenia, u jego sprzedawcy lub producenta, albo w innych źródłach dostępnych np. w internecie.

Przygotuj też informacje, które przekazaliśmy Ci w liście powitalnym, otrzymanym z adresu support@gptom.com. Został on wysłany na adres e-mail, wskazany w dokumentach niezbędnych do podpisania umowy na korzystanie z aplikacji eService tom. Informacje te – zwłaszcza ustalony login i hasło, będą potrzebne do pierwszego logowania i wprowadzenia ustawień początkowych.

Jak zacząć?

1. Pobierz aplikację eService tom ze sklepu Google Play Store (nie pobieraj aplikacji z innych, nieautoryzowanych źródeł).



2. Zainstaluj aplikację i zaloguj się za pomocą loginu oraz hasła otrzymanego w e-mailu powitalnym.
3. Wybierz TID z listy (więcej o TID – w kolejnym punkcie).
4. Zmień hasło na własne.
5. Wprowadź kod autoryzacyjny, który otrzymasz na adres e-mail po rozpoczęciu aktywacji i gotowe.

Jeśli potrzebujesz pomocy w czasie instalacji i pierwszego uruchomienia, skontaktuj się z eService – adres e-mail i numery telefonu znajdziesz na końcu instrukcji.

Co to jest TID i gdzie go znaleźć?

TID to skrót od Terminal ID czyli unikalny numer identyfikacyjny przypisywany do każdego terminala płatniczego. Jeśli zamawiasz jeden terminal płatniczy (będziesz korzystać z jednej aktywacji dla aplikacji eService tom), otrzymasz jeden TID. Jeśli zamawiasz więcej terminali / aplikacji – dostaniesz osobny TID dla każdego z nich. (Liczba TID = Liczba terminali / kont w aplikacji). Liczbę zamawianych TID-ów można zmienić wg kontaktując się z eService.

Użytkownik usługi może na swoim koncie skonfigurować wiele terminali (urządzeń z zainstalowaną aplikacją eService tom). Każdy terminal korzysta z przypisanego do niego TID. W jednym czasie można jednak używać tylko jednego identyfikatora TID na jednym urządzeniu mobilnym:

Przykład:

Jeśli chcesz użyć swojego identyfikatora TID na innym urządzeniu niż to, z którego obecnie korzystasz, zaloguj się na nowym urządzeniu, podając swoje dane i nr TID, który chcesz przypisać do tego urządzenia. Następnie – automatycznie otrzymasz kod autoryzacyjny na wcześniej podany adres e-mail. Kod należy wprowadzić w aplikacji, aby uwierzytelnić logowanie z nowego urządzenia. Jeśli więc chcesz korzystać z wielu telefonów jednocześnie, musisz mieć indywidualny identyfikator TID dla każdego z nich.



**1 TID =
1 terminal**

Jak wstępnie skonfigurować możliwości korzystania z aplikacji?

Do aplikacji logujesz się za pomocą adresu e-mail, podanego jako adres do kontaktu, to Twój „login”, do którego przy pierwszym logowaniu ustalasz własne hasło.

Jeśli chcesz korzystać z aplikacji na różnych urządzeniach (np. na kilku telefonach) i chcesz przy tym posługiwać się różnymi loginami lub jeśli chcesz korzystać z jednego loginu na wielu urządzeniach, poinformuj o tym eService przed podpisaniem umowy, abyśmy mogli wszystko poprawnie skonfigurować.

Przykładowe możliwości konfiguracji

1 login = 1 TID

Jeżeli chcesz mieć osobny login do każdego TID, skontaktuj się z eService. Możemy skonfigurować Twoje konto tak, abyś do każdego TID miał przypisane osobne login i hasło.

1 login = wiele TID

Możesz również korzystać z jednego loginu i hasła do wielu numerów TID na wielu urządzeniach mobilnych. Skontaktuj się z eService.



1. Wprowadź adres e-mail i hasło otrzymane od nas w powitalnej wiadomości e-mail

2. Wybierz z listy identyfikator TID, który ma być używany na urządzeniu, i potwierdź.

3. Zmień hasło na własne.

4. Po wprowadzeniu hasła automatycznie wyślemy Ci e-mailem kod autoryzacyjny. Wprowadź go w aplikacji.

5. Po wprowadzeniu i zatwierdzeniu poprawnego kodu nastąpi automatyczne zalogowanie.

Aktualizacje aplikacji

Stale rozwijamy naszą aplikację i wzbogacamy ją o nowe funkcjonalności oraz najwyższe standardy bezpieczeństwa i niezawodności. Dlatego regularnie aktualizujemy oprogramowanie i co najmniej raz w miesiącu udostępniamy w sklepie Google Play nową wersję naszej aplikacji eService tom.

Ustawienia dla telefonów Xiaomi

Przed uruchomieniem aplikacji na urządzeniach Xiaomi prosimy wprowadzić następujące ustawienia:

- W module – Ustawienia urządzenia, przejdź do sekcji -> Aplikacje -> Włącz -> Automatyczne uruchamianie -> Włącz dla aplikacji eService tom
- Następnie w ustawieniach urządzenia: -> Aplikacje -> Uprawnienia -> Inne uprawnienia -> Włącz wszystkie uprawnienia dla aplikacji
- Zalecamy z korzystania z urządzeń Xiaomi w trybie jasnym.

Jakie karty akceptuje terminal w telefonie i tablecie?

Terminal akceptuje karty zbliżeniowe Visa i Mastercard oraz płatności za pomocą Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay i BLIK zbliżeniowy.

Uprawnienia aplikacji

Do procesowania płatności nie są wymagane żadne uprawnienia (nie dotyczy urządzeń Xiaomi). Jednak w przypadku dodatkowych funkcjonalności, aplikacja może poprosić o uprawnienia dotyczące:

- aparatu
- lokalizacji
- powiadomień
- telefonu
- urządzeń w pobliżu.

Funkcje podstawowe

Lista transakcji

Na ekranie wyświetlanym po otwarciu aplikacji, przedstawiona jest lista (historia) zrealizowanych transakcji. Ich szczegóły są dostępne po wybraniu w konkretnej transakcji.



Płatność kartą



1. Wybierz ikonę z kartą i „+”.



2. Wprowadź kwotę płatności, a następnie wybierz „Zapłać”.



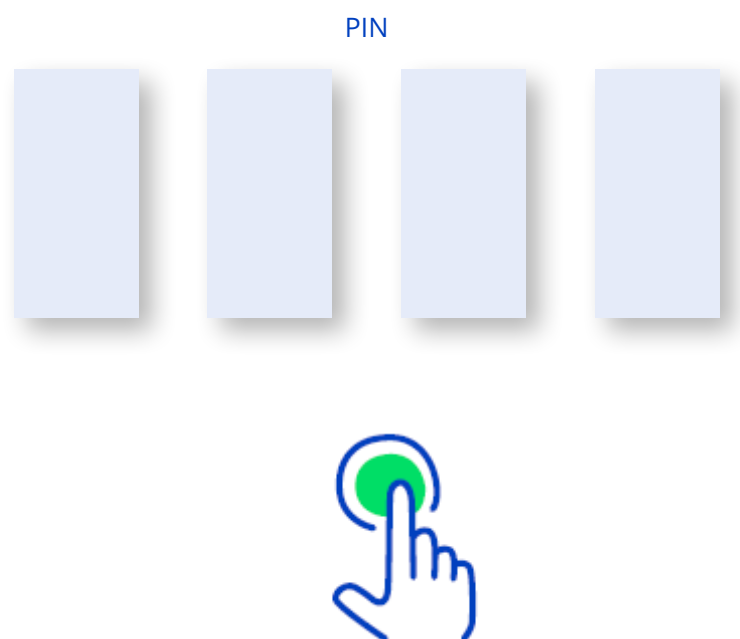
3. Poproś klienta o zbliżenie karty do czytnika NFC w telefonie (najczęściej z tyłu telefonu). Jeśli transakcja tego wymaga, poproś klienta o wpisanie PIN-u.



4. Poczekaj na autoryzację płatności. Jeżeli klient sobie tego zażyczy, wyślij potwierdzenie płatności.

Uwierzytelnienie kodem PIN

W przypadku niektórych transakcji aplikacja może poprosić o wprowadzenie kodu PIN (np. transakcja kartą plastikową powyżej kwoty 100 PLN). Decyzja o konieczności uwierzytelniania transakcji kodem PIN jest podejmowana automatycznie, zgodnie z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa - SCA. Zależy od parametrów takich jak: kwota transakcji, konfiguracja karty (zarządzana przez bank) oraz liczba i łączna wartość transakcji bez PIN-u zrealizowanych poprzednio przez klienta w innych punktach sprzedaży. Innym zabezpieczeniem towarzyszącym transakcjom z PIN jest „pływająca” klawiatura numeryczna, która dla każdej transakcji zmienia swoją lokalizację na ekranie.



Wysyłanie potwierdzenia transakcji

Możesz wysłać płatnikowi potwierdzenie transakcji na 3 sposoby:

- e-mailem
- SMS-em
- wygenerowanym na wyświetlaczu kodem QR



1. Po dokonanej transakcji zobaczysz ekran ze szczegółami transakcji. Aby wysłać jej potwierdzenie, wybierz właściwy przycisk.



2. Następnie wskaż wybraną metodę dostarczenia potwierdzenia płatności i potwierdź – WYŚLIJ POTWIERDZENIE.

Unieważnienie transakcji (płatności)

W przypadku pomyłki podczas transakcji lub potrzeby jej unieważnienia, można to zrobić bezpośrednio w aplikacji. **Pamiętaj, że możesz unieważnić transakcję w terminie 14 dni od daty jej przeprowadzenia.**

Na karcie „Lista transakcji” (na ekranie startowym aplikacji), wybierz transakcję, którą chcesz unieważnić. Naciśnij przycisk „Unieważnij transakcję”, a następnie „Zatwierdź”.



1. Po wejściu w płatność, którą chcesz unieważnić, naciśnij przycisk „Unieważnij transakcję”.

2. Następnie zobaczysz informacje dotyczące unieważnianej transakcji. Kliknij „Unieważnienie transakcji”.

3. Wybierz „Zatwierdź”.

4. Transakcja została unieważniona. Na życzenie płatnika możesz wygenerować potwierdzenie unieważnienia transakcji.

Automatyczne zamknięcie dnia

Transakcje są wysyłane do rozliczenia automatycznie o godzinie 01:00 w nocy. Nie musisz zatem ręcznie zamykać dnia ani wysyłać transakcji do rozliczenia. Odbywa się to automatycznie.

Dodatkowe podsumowanie transakcji

Dla własnych celów raportowych możesz ręcznie wygenerować podsumowanie transakcji z wybranego okresu. Po zatwierdzeniu wygeneruje się podsumowanie transakcji za wskazany okres. Szczegóły znajdziesz po wejściu w zakładkę (w górnej części ekranu) LISTA PODSUMOWAŃ TRANSAKCJI.

Możesz je również wysłać e-mailem, SMS-em lub poprzez wygenerowanie kodu QR z linkiem do pobrania, a także wydrukować – po wcześniejszym połączeniu z drukarką.



1. Wejdź w zakładkę „Lista podsumowań transakcji”.

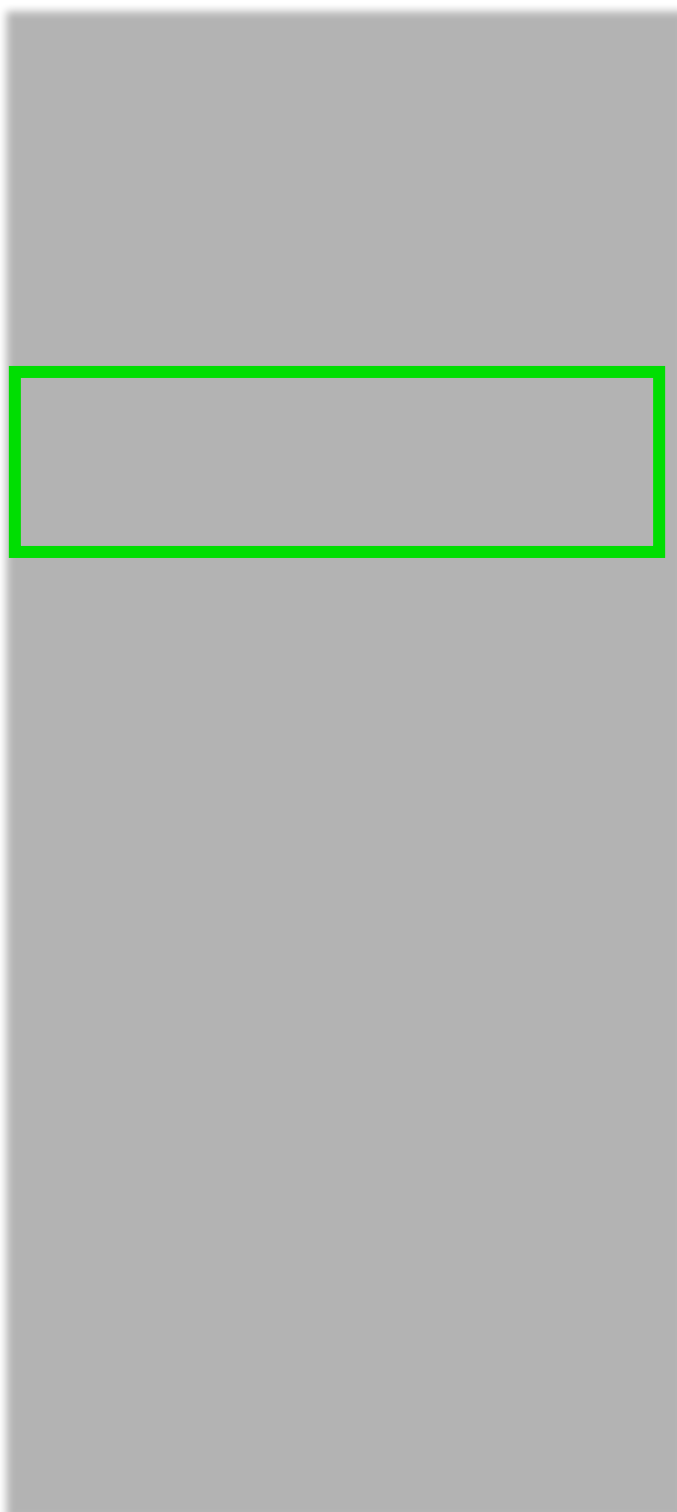
2. Wybierz opcję „Podsumowanie transakcji”.

3. Zatwierdź, wybierając „OK”.

4. Po zatwierdzeniu wygeneruje się podsumowanie transakcji za wskazany okres. Szczegóły znajdziesz po wejściu w dane podsumowanie. Podsumowanie możesz również wysłać e-mailem, SMS-em lub poprzez wygenerowanie kodu QR do pobrania, a także wydrukować – po wcześniejszym połączeniu z drukarką.

Numer referencyjny

Podczas płatności możesz podać dodatkowy numer referencyjny (np. numer faktury), który zostanie wydrukowany na potwierdzeniu.



Drukowanie potwierdzeń transakcji

Aplikacja eService to umożliwia wydrukowanie papierowego potwierdzenia transakcji. Wszystko, czego potrzebujesz, to drukarka z połączeniem Bluetooth lub USB.

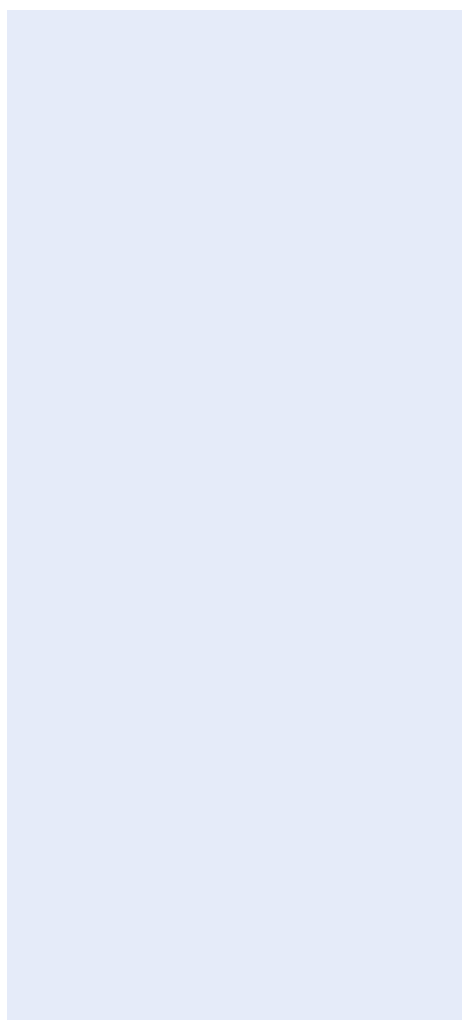
W sekcji „Konto” znajdziesz pole „Drukarki”, w którym możesz łatwo połączyć aplikację ze swoją drukarką. Aplikacja obsługuje następujące szerokości druku:

- 48 mm
- 80 mm
- 100 mm.

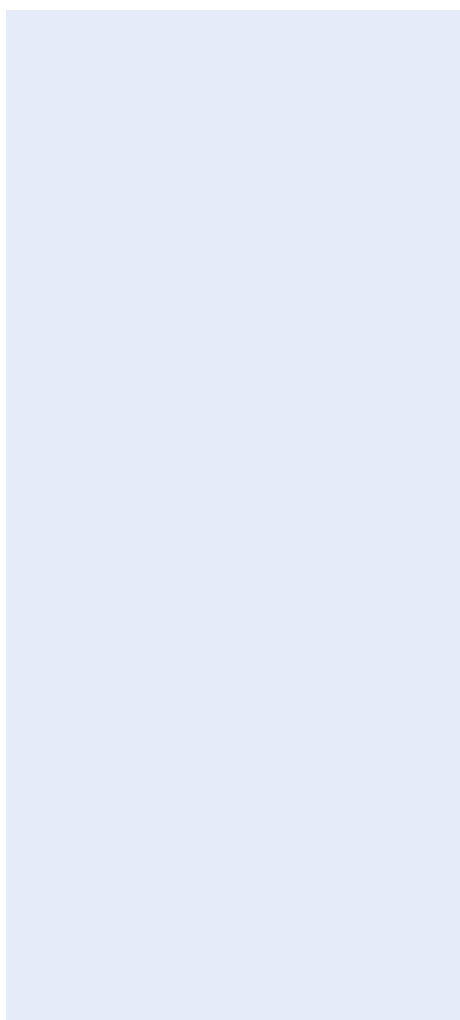


Zapomniane hasło

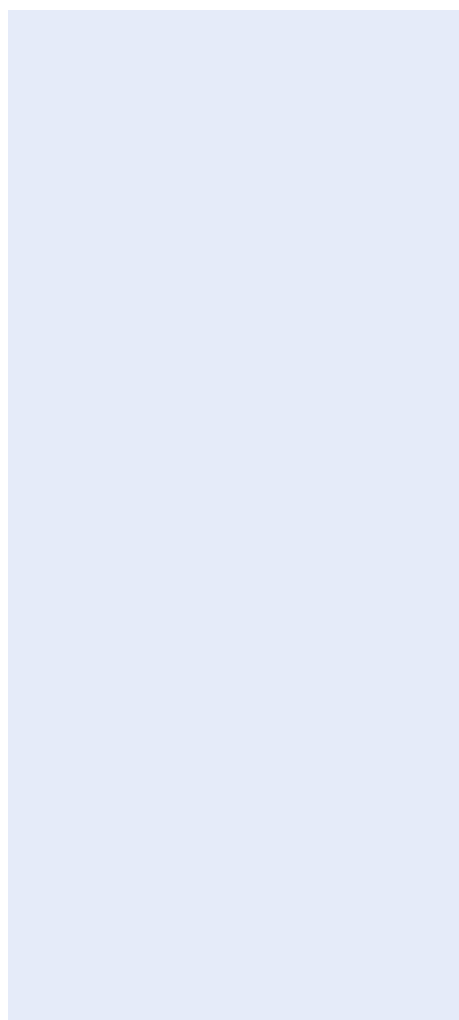
Jeśli zapomniłeś hasła, możesz je zresetować bezpośrednio w aplikacji na ekranie logowania.



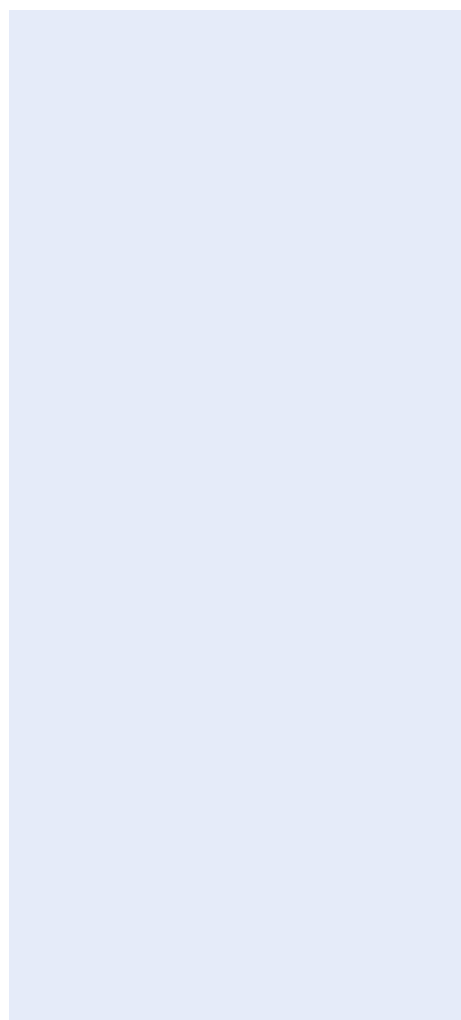
1. Wybierz opcję „Zapomniłeś hasła?”.



2. Wprowadź adres e-mail podany podczas rejestracji i kliknij „Dalej”.



3. Wprowadź kod autoryzacyjny przesłany na adres e-mail.



4. Otrzymasz potwierdzenie zresetowania hasła. Na adres e-mail dostaniesz nowe hasło. Użyj go, by się zalogować, a następnie wykonuj kolejne kroki wskazane przez aplikację.

Funkcje dodatkowe

Ulubione kwoty

Ustaw swoje ulubione kwoty, aby przyspieszyć proces sprzedaży!

Możesz zdefiniować 5 najczęściej używanych kwot transakcji, które będą podpowiadane przez aplikację, do każdej rozpoczynanej transakcji.



1. Wejdź w zakładkę „Konto”.

2. Wejdź w sekcję „Ulubione kwoty”.

3. Przesuń wskazany suwak w prawo.

4. Wprowadź swoje ulubione kwoty.

5. Podczas następnej płatności aplikacja podpowie Ci Twoje ulubione kwoty, abyś nie musiał wprowadzać ich ręcznie.

Zmiana hasła

Jeśli chcesz zmienić hasło logowania do aplikacji eService tom, możesz to wg wskazówek poniżej.



1. Wejść w zakładkę „Konto”.



2. Wybierz opcję „Zmiana hasła”.



3. Wprowadź stare hasło. Następnie utwórz nowe hasło. Kliknij „Dalej”.



4. Wprowadź kod autoryzacyjny otrzymany na adres e-mail i kliknij „Dalej”.



5. Gotowe!

Wsparcie techniczne w aplikacji

Jeśli widzisz nieprawidłowości w działaniu eService tom, łatwo możesz je zgłosić za pomocą aplikacji!



1. Wejść w zakładkę „Konto”.



2. Wybierz opcję „Wsparcie techniczne”.



3. Skontaktuj się z nami poprzez formularz.

Ustawienia klawiatury

Na niektórych urządzeniach natywna (oryginalna) klawiatura telefonu może czasem nie działać poprawnie, np. wyświetla zbyt dużo klawiszy, wyświetla się tylko częściowo lub w inny sposób utrudnia wygodne korzystanie z aplikacji. Dlatego eService tom oferuje niestandardową klawiaturę, zoptymalizowaną pod kątem płatności i łatwości użytkowania. Klawiaturę tę można aktywować w aplikacji.



1. Wejdź w zakładkę „Konto”.



2. Wybierz opcję „Klawiatura”.



3. Przesuń wskazany suwak w prawo.

Logowanie biometryczne

Na niektórych urządzeniach nie trzeba ręcznie wpisywać danych logowania. Wystarczy, że Twój smartfon, tablet lub inne urządzenie jest wyposażone w czytnik odcisków palca i obsługuje logowanie biometryczne. Funkcję logowania biometrycznego możesz aktywować w aplikacji.

Wiele kont na jednym urządzeniu

Możesz korzystać z wielu kont na jednym urządzeniu mobilnym. Wystarczy wylogować się z jednego konta i zalogować na inne (podając login i hasło, a następnie podać kod autoryzacyjny, każdorazowo przesyłany na maila po zainicjowaniu nowego logowania na tym urządzeniu).



1. Po wprowadzeniu danych logowania zobaczysz poniższy ekran. Wystarczy kliknąć „Włącz” i zeskanować odcisk palca. Od następnego logowania będziesz autoryzował dostęp do aplikacji za pomocą odcisku palca.

2. Jeśli nie włączyłeś logowania biometrią w chwili wprowadzania danych jak w przykładzie 1. możesz ją włączyć w dowolnej chwili, korzystając z ustawień w sekcji „Konto”.

3. Wybierz opcję „Biometria”.

4. Zaznacz poniższą opcję.

5. Wprowadź aktualne hasło do konta i kliknij opcję „Włącz”.

Funkcje zaawansowane

Tryb kiosku

Tryb kiosku umożliwia zdalne korzystanie z urządzeń za pośrednictwem API w chmurze. Dzięki temu aplikacja tom pozostaje na pierwszym planie, a ekran jest wyłączony. Aby włączyć tryb kiosku:



1. Wejdź w zakładkę „Konto”.

2. Wybierz opcję Cloud API.

3. Przesuń poniższy suwak w prawo.

4. Wybierz opcję „Uruchom tryb kiosk”.

5. Gotowe! eService tom jest gotowy do przyjęcia płatności.

Ochrona funkcji

W sekcji „Konto” znajduje się funkcjonalność „Ochrona funkcji”, która za pomocą kodu PIN użytkownika, pozwala zablokować wybrane funkcje w eService tom. Ustawienia można wprowadzić dla pojedynczego terminala lub dla wszystkich urządzeń przypisanych do tego samego OID (Outlet ID).



1. Wejdź w zakładkę „Konto”.

2. Wybierz opcję „Ochrona funkcji”.

3. Przesuń poniższy suwak w prawą stronę.

4. Zdefiniuj listę czynności, które powinny być chronione, i nadaj 4-cyfrowy kod PIN.

5. Potwierdź operację, wprowadzając kod autoryzacyjny otrzymany na adres e-mail. Po potwierdzeniu wybrane funkcje są chronione, a dostęp do nich wymaga podania kodu PIN. Do uwierzytelnienia wskazanych czynności będziesz mógł też użyć kodu QR, który otrzymasz na adres e-mail.

Rozwiązywanie problemów

Lokalizacja NFC w modelach telefonów

Sprawdź, gdzie znajduje się antena / czytnik NFC w Twoim telefonie:

<https://www.gptom.com/pl/docs/manual/reseni-problemu/kde-ma-muj-telefon-nfc-pro-cteni-karty/>.

Zgubione, skradzione lub zmienione urządzenie

Możesz powiązać dotychczasowy TID (Terminal ID) z nowym urządzeniem. Aby to zrobić, zaloguj się na nowym urządzeniu, wybierz dotychczasowy TID i całość operacji potwierdź kodem autoryzacyjnym wysłanym na Twój adres e-mail.



1. Zaloguj się na nowym urządzeniu, używając dotychczasowego loginu i hasła.

2. Wybierz dotychczasowy TID (zobaczysz go w sekcji „W użyciu”) i kliknij „Wybierz”.

3. Wprowadź kod autoryzacyjny otrzymany na adres e-mail.

4. Gotowe! Możesz korzystać z terminala na nowym urządzeniu mobilnym, a na starym już nie!

Jak sprawdzić, jaką mam wersję aplikacji?



1. Wejść w zakładkę „Konto”.



2. Wybierz opcję „O aplikacji”.



3. Informację o wersji aplikacji znajdziesz tutaj.

Najczęściej zadawane pytania

Sprawdź nasze FAQ na stronie [eservice.pl](https://www.eservice.pl) –
www.eservice.pl/faq

Kontakt



Centrum Obsługi Akceptanta (dla klientów)

+48 22 533 22 22
+48 22 229 22 22

Recepcja
+48 22 533 22 10

eService Sp. z o.o.

ul. Jana Olbrachta 94
01-102 Warszawa

KRS 0000490970
NIP 1181477610