

Kurzversion FAQ-Liste

Registrierung & Funktionen

1. Wie kann ich einen einzelnen Artikel stornieren? ^[4]

- Ein einzelner Artikel kann über die Taste „Artikelstorno“ storniert werden.
- Über die rote Taste kann ein einzelner Artikel bei einem noch offenstehenden Beleg storniert werden. Der Artikel wird nicht im Beleg gelöscht, sondern es erscheint unter dem registrierten Artikel eine zusätzliche Position mit negativem Vorzeichen.

2. Wann wird die Taste Artikelstorno verwendet? ^[11]

Mit der Taste Artikelstorno können registrierte Artikel nachträglich, also nach dem Belegabschluss, noch storniert werden. Die Anzahl der Stornierungen ist durch korrekte Registrierung so gering wie möglich zu halten. Alle Stornierungen werden protokolliert und regelmäßig ausgewertet.

3. Wann ist es sinnvoll einen Beleg zu parken? ^[9]

- Es ist dann sinnvoll, wenn ein Kunde nicht genügend Guthaben auf seiner Chipkarte hat und erst seine Chipkarte vor der Bezahlung aufwerten muss. Es ist zu verhindern, dass Artikel zuerst registriert und anschließend wieder mit der roten Taste storniert werden. Der Artikel wird nämlich nicht im Beleg gelöscht, sondern es erscheint unter dem registrierten Artikel eine zusätzliche Position mit negativem Vorzeichen.

4. Wie wird der Bonus an der Kasse eingelöst? ^[13]

- Ich nutze die dafür vorgesehene Taste im Funktionsblock rechts. Die Taste "Bonus Übersicht" zeigt an, welche Boni dem Kunden zur Verfügung stehen. Über die Taste „Bonus einlösen“ wird der Bonus eingelöst, bzw. er wird bei Aufwertungen auf die Karte gutgeschrieben.

Karte

1. Wo sehe ich bei aufliegender Chipkarte mit einem Blick auf der Kasse die Kartenseriennummer? ^[31]

- Oben rechts sind alle Informationen zur Karte zu finden, auch die Kartenseriennummer. Neben dem Feld "Karte" werden bei aufliegender Karte sofort die Kartenummer - die Verbrauchergruppe - die Kartengültigkeit angezeigt. Eine weitere Möglichkeit ist es, auf der Ebene Karten auf die Taste „Kartendaten lesen“ zu tippen. Dort ist diese Information auch zu finden.

2. Gibt es einen Unterschied zwischen Belegsuche mit aufliegender Chipkarte und nicht aufliegender Chipkarte? ^[24]

- Ja - denn bei der Belegsuche mit aufliegender Chipkarte werden nur die Belege angezeigt, die mit der Chipkarte an dieser Kasse bezahlt wurden. Ohne aufliegende Chipkarte werden alle Belege der Kasse angezeigt.

3. Wann und unter welchen Bedingungen darf ich eine Chipkarte verlängern? ^[1]

- Nur wenn der Kunde an einem Service Point einen Nachweis vorlegt, darf eine MensaCard dort verlängert werden. Hochschulkarten müssen von der Hochschule verlängert werden, auf keinen Fall von Mitarbeitern des SWFR. Sie werden von den Hochschulen ausgegeben, somit darf das SWFR daran nichts ändern. MensaCards werden von uns ausgegeben, somit sind wir auch für deren Änderungen zuständig.

4. Warum kann eine Chipkarte gesperrt sein? ^[25]

- Eine Chipkarte kann aus verschiedenen Gründen gesperrt werden. Einen Hinweis, weshalb die Chipkarte gesperrt ist, kann man im Hinweisfeld bei Funktion „Kartendaten lesen“ finden.
Beispielsweise kann es sein, dass der Kunde die Karte beim Zahlvorgang zu früh vom Kartenleser genommen hat. Diese Löschkarten können immer nur vom verursachenden Gerät entsperrt werden. Dort muss die Karte entweder aufgelegt oder eingesteckt werden. Ist nicht bekannt, an welchem Gerät der Fehler entstanden ist, ist eine Entsperrung am Service Point möglich.
Außerdem kann eine Chipkarte wegen Zahlungsrückstand gesperrt sein. Am Service Point oder in der Cafeteria kann der Kunde seinen Zahlungsrückstand in BAR ausgleichen. Danach ist die Karte wieder entsperrt.

5. Wie muss ich mit einer gesperrten Karte wegen Zahlungsrückstand umgehen? ^[22]

- Ich schicke den Kunden an einen Service Point, dort kann er seinen Zahlungsrückstand in BAR ausgleichen und die Karte wird entsperrt. In den Cafeterien mit Bargeldkassen ist die Einzahlung des offenen Betrages auch möglich.

6. Kann das Restguthaben einer verlorenen MensaCard/Hochschulkarte ausgezahlt werden? [42]

- Die Auszahlung eines eventuellen Restguthabens auf einer verlorenen Chipkarte ist leider nicht möglich. Da die Karte aus Datenschutzgründen nicht persönlich auf die Kunden ausgestellt ist, handelt es sich um ein anonymes Guthaben vergleichbar mit Bargeld, das der Finder auch entsprechend einlösen kann.

7. Woran erkenne ich, dass für diese Chipkarte ein Bonus zur Verfügung steht? [23]

- Beim Auflegen der Karte wird das Feld "Karte" oben rechts, bei den Infos zur Karte, lila hinterlegt. Um welchen Bonus es sich genau handelt, kann mit der Taste "Bonus Übersicht", rechts im Funktionsblock ermittelt werden.

Autoload

1. Welche Funktion verbirgt sich hinter dieser Taste? [37]

- Internetzugang (Passwort/Kartenummer) für den Kartenservice ausdrucken. Sollte möglichst oft verwendet werden (Kunden sollen aktiv angesprochen werden).



2. Woran erkennt man, dass ein Kunde bereits für Autoload registriert ist? [41]

- Die Kartenummer ist grün hinterlegt.
- Beim Kassieren wird je nach Restguthaben auf der Karte die automatische Aufwertung vorgeschlagen.

3. Warum wird die Karte nicht aufgewertet, obwohl Autoload eingerichtet ist? [2]

- Aus Sicherheitsgründen kann eine Chipkarte, bei der Autoload eingerichtet ist, nur einmal am Tag aufgewertet werden. Wurde schon einmal aufgewertet ist eine zweite Aufladung nicht mehr möglich.

Kassenabschluss

1. Wann ist es sinnvoll eine Abschöpfung zu machen? [18]

- Sobald sich zu viel Bargeld in der Kasse befindet. Mindestens aber nach der Schicht vor dem Kassenturz/Kassenabschluss. Laut Kassenordnung dürfen nach erfolgtem Kassenturz/Kassenabschluss bei den Kassennutzern nur noch höchstens € 140,00 und bei den Leitungen der Einrichtungen € 485,00 als Kassenbestand verbleiben.

2. Was ist zu tun, wenn eine Abschöpfung zu hoch war? [17]

- Die komplette Abschöpfung mit einer Auffüllen-Buchung stornieren und die Abschöpfung neu registrieren. In das Hinweisfeld der Auffüllung wird das Wort Storno oder Korrektur geschrieben.

3. Was tun, wenn beim Kassenabschluss eine Differenz stehen bleibt? [16]

- Bevor die Differenz bestätigt wird, überprüft man noch einmal seine Eingabe. Bleibt die Differenz stehen, verhält man sich entsprechend der Vorschriften der Kassenordnung. Eine Kassendifferenz von über € 10,00 ist sofort telefonisch an die Hauptkasse zu melden. Bei einer Kassendifferenz von über € 25,00 wird zusätzlich die verantwortliche Abteilungsleitung und die Innenrevision über die Hauptkasse informiert.