

Blijven afrekenen in geval van storingen

Storing internetverbinding in de winkel

Het kan voorkomen dat er, bijvoorbeeld door graafwerkzaamheden in de buurt, een tijdelijke onderbreking is van de internetverbinding. Wees hierop voorbereid.

Kassa en betaalautomaat:

- Maak gebruik van routers in de winkel die een 4G fallback kunnen bieden. Dat wil zeggen dat je er een simkaart in kunt plaatsen waar een mobiel internetabonnement (4G) aan gekoppeld is. Merkt de router dat de standaard internetverbinding ophoudt, zal deze de simkaart benutten om de verbinding met het internet op die manier te hervatten. Vervolgens kun je je kassa en betaalautomaat weer gebruiken.

Alternatief enkel voor betaalautomaat (niet voor kassa):

- Beschik je niet over een 4G fallback, maar wil je wel pintransacties kunnen blijven uitvoeren, dan is het slim om meerdere opties te hebben om met het internet te verbinden. Je hebt op je smartphone waarschijnlijk ook een dataverbinding. Je zou dan Summup als back-up kunnen gebruiken. Daarbij verbind je een pinkastje via bluetooth met je telefoon, en dus het internet. Zo lopen de betalingen mooi door.
- Datzelfde geldt voor de Tikkie app die in te zetten is met een [zakelijk Tikkie-account](#).

Storing bij leverancier pin

Het kan gebeuren dat je wel beschikt over een internetverbinding, maar dat er een storing is bij het platform waarover de pinbetalingen verstuurd, bevestigd en teruggekoppeld worden. Mocht dat lang aanhouden, dan is het erg vervelend om klanten eerst te laten pinnen bij een pinautomaat (die steeds schaarser worden) om vervolgens terug te keren in de winkel om hun aankopen af te rekenen. Voor dit soort storingen is het aan te raden om:

- Een bedrijf te bellen dat binnen 1 uur een mobiele pinterminal kan leveren. Die huur je dan zolang je hem nodig hebt. Rent-a-pin is een bedrijf dat hier bijvoorbeeld in voorziet.
- Je zou Summup als back-up kunnen gebruiken. Daarbij verbind je een pinkastje via bluetooth met je telefoon, en dus het internet. Zo lopen de betalingen mooi door.
- Zelf een mobiele pinterminal achter de hand te hebben. Hier bestaan laagdrempelige oplossingen voor waarbij de eenmalige investering beperkt blijft en je vervolgens enkel per transactie betaalt. Denk aan Zettle van PayPal of de Omnikassa van Rabobank.
- Een [zakelijk Tikkie-account](#) beschikbaar te stellen voor uw winkels, zodat uw klanten door het scannen van een QR code die u genereert op de portal van Tikkie voor bedrijven via de internetbrowser. Hiermee kunnen zij hun aankoop toch op een gemakkelijke en veilige manier betalen. Er kan ook gebruik gemaakt worden van een Tikkie-app die gekoppeld is aan uw zakelijk account.
 - Er is nog geen API-koppeling beschikbaar voor LIV'.



Storing LIV'

Hoewel we er bij ACA alles aan doen om een zo stabiel mogelijke online kassa te leveren, kán het zijn dat er bij ons een verstoring optreedt. Dat kan zijn in de software, ons datacenter waar LIV' gehost wordt of in de firewall die zorgdraagt voor de veiligheid van uw kassasysteem.

In de meeste gevallen vindt er automatisch een zogeheten "failover" mechanisme plaats, wat ervoor zorgt dat de betreffende server binnen 5 minuten wordt overgenomen door een andere server en weer volledig operationeel is. Indien er onverhoopt tóch sprake blijkt te zijn van een langere verstoring, raden we aan om:

- Een mobiele pinterminal achter de hand te hebben zoals de Zettle, Summup of de Omnikassa die we eerder noemden. Immers, ook gedurende die 5 minuten die onze server nodig heeft om weer up-and-running te worden, is dat een snel en gemakkelijk alternatief. Vergeet uiteraard niet om ook een bonnenboekje en een pen in diezelfde lade te bewaren als waar uw verkoopmedewerker de mobiele pinterminal pakt.
- Een bedrijf te bellen dat binnen 1 uur een mobiele pinterminal kan leveren. Die huur je dan zolang je hem nodig hebt. Rent-a-pin is een bedrijf dat hier bijvoorbeeld in voorziet.
- Een [zakelijk Tikkie-account](#) beschikbaar te stellen voor uw winkels, zodat uw klanten door het scannen van een QR code die u genereert op de portal van Tikkie voor bedrijven via de internetbrowser. Hiermee kunnen zij hun aankoop toch op een gemakkelijke en veilige manier betalen. Er kan ook gebruik gemaakt worden van een Tikkie-app die gekoppeld is aan uw zakelijk account.