



System zamykání karet

Uživatelský manuál

Obsah

Obsah	1
I. Úvod	2
II. Jak to funguje?	3
III. Odemykání karty	5
A) Řidič	5
B) Operátor/dispečer	6
C) Odemčení za použití webového portálu	6
IV. Telefonní čísla pro odemykání karet	7
V. Jak začít používat AFS	8
A) Které karty chci zabezpečit? Přidání karet do AFS	8
B) Kdo bude kartu odemykat? Řidiči a operátoři	11
C) Odemykání karet z webu	15
D) Historie odemykání / zamykání karet	16
E) Přehled zamítnutých transakcí	17
VI. Podezřelé transakce	19
VII. Závěr	24

I. Úvod

U nás v Eurowagu bereme bezpečnost velmi vážně. Právě proto jsme vytvořili náš vlastní Systém zamykání karet (AFS) jako ochranu proti podvodům. Toto řešení Vám nabízí skvělý způsob jak zabezpečit palivové karty Eurowag ONE a Eurowag VECTOR a předcházet tak jejich zneužití.

Účelem tohoto manuálu je představení tohoto systému a jeho funkcí.

II. Jak to funguje?

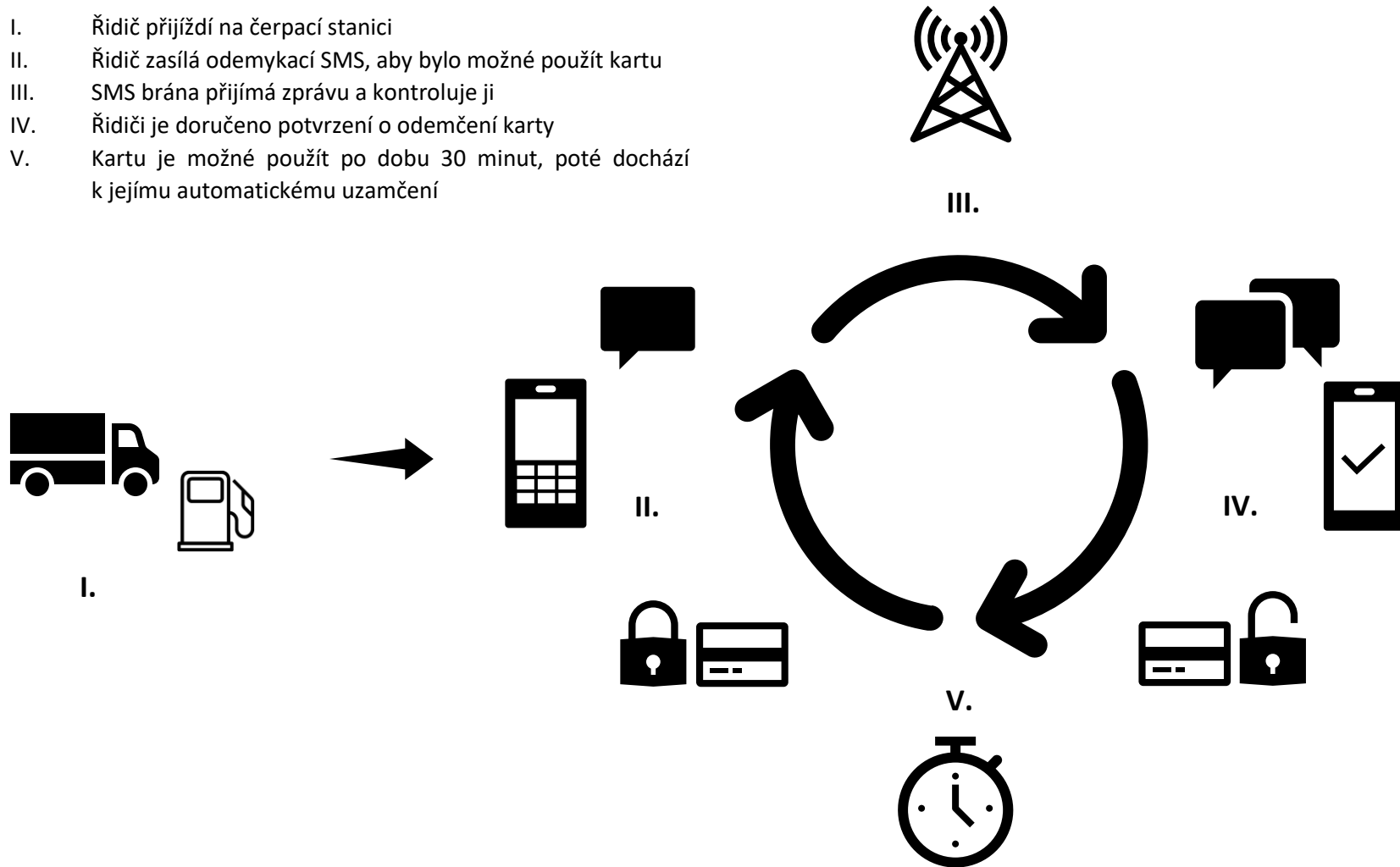
Pokud je palivová karta zařazena do systému AFS, potom je neustále „uzamčená“ a pro provedení fyzické transakce (nákup paliva, služeb, atd.), je třeba její odemčení. Bez tohoto kroku není možné úspěšně fyzickou transakci dokončit ani při zadání správného PIN kódu. Odemčení karty pak lze provést několika způsoby:

- 1.) Karta je odemčena řidičem prostřednictvím SMS zprávy
- 2.) Karta je odemčena operátorem/dispečerem prostřednictvím SMS zprávy
- 3.) Karta je odemčena prostřednictvím klientského webového portálu

Po odemčení karty je možné ji standardně použít. Po dokončení transakce není třeba dělat nic dalšího pro její uzamčení, dochází k němu automaticky 30 minut po odemčení karty.

Jak to tedy celé funguje? Pro lepší pochopení celého procesu jsme připravili vizualizovanou ukázkou situace, kdy řidič odemyká kartu pomocí SMS, což je nejběžnější způsob použití systému AFS:

- I. Řidič přijíždí na čerpací stanici
- II. Řidič zasílá odemykací SMS, aby bylo možné použít kartu
- III. SMS brána přijímá zprávu a kontroluje ji
- IV. Řidiči je doručeno potvrzení o odemčení karty
- V. Kartu je možné použít po dobu 30 minut, poté dochází k jejímu automatickému uzamčení



III. Odemykání karty

A) Řidič

Nejčastěji dochází k odemčení karty řidičem. K tomuto účelu řidič zasílá SMS zprávu na předem určené telefonní číslo. Je třeba použít správný formát SMS zprávy a zároveň zprávu odeslat z telefonního čísla, které bylo ke kartě napárováno.

Správný formát zprávy je: **OPEN**

Pokud vše proběhne v pořádku a žádost je přijata, řidič obdrží potvrzovací SMS.

Je-li řidičovo telefonní číslo spárováno s jednou kartou: **Reaktivace EW karty 789663***XXXXX provedena.** (XXXXX = posledních 5 čísel karty)

Je-li řidičovo číslo spárováno s více kartami: **Reaktivace provedena pro EW karty: 789663***XXXXX, 789663***XXXXX**

Pokud dojde k problému a žádost je odmítnuta, řidič také obdrží SMS zprávu.

Je-li řidičovo číslo spárováno s jednou kartou: **Reaktivace EW karty 789663***XXXXX zamitnuta z důvodu: YYYYYY** (YYYYYY = popis chyby)

Je-li řidičovo číslo spárováno s více kartami: **Reaktivace zamitnuta pro EW karty: 789663***XXXXX z důvodu: YYYYYY, 789663***XXXXX z důvodu: YYYYYY.**

Nejčastějším problémem však bývá, že řidič zašle SMS zprávu v nesprávném formátu, anebo z nespárovaného telefonního čísla. I v těchto případech obdrží řidič SMS zprávu s odpovědí.

Pokud použil nesprávný formát zprávy: **Invalid SMS format.**

Bylo-li použito nespárované telefonní číslo: **Unknown phone number.**

B) Operátor/dispečer

Kartu může odemknout i operátor (např. dispečer). Dispečeré mohou ze svého telefonního čísla odemknout jakoukoliv palivovou kartu z uživatelského účtu. Dispečer musí specifikovat, kterou kartu si přeje odemknout, potřebné je též zachování správného formátu SMS zprávy a tato zpráva musí být pochopitelně zaslána z k tomu určeného čísla.

Správný formát textu zprávy je: **MAN XXXXX** (XXXXX = celé číslo karty)

Je-li žádost přijata a karta odemčena, dispečer obdrží potvrzovací SMS: **Reaktivace EW karty XXXXX provedena.**

Je-li žádost odmítnuta, je doručena tato odpověď: **Reaktivace EW karty XXXXX zamítnuta z důvodu: YYYYY (YYYYY = popis chyby)**

Nejčastějším problémem však opět je použití nesprávného formátu zprávy, anebo zaslání zprávy z neznámého telefonního čísla.

Je-li použit špatný formát zprávy: **Invalid SMS format.**

Je-li zpráva odeslána z neznámého telefonního čísla: **Unknown phone number.**

C) Odemčení za použití webového portálu

Odemčení karty je možné také prostřednictvím klientského webového portálu. Odemknout kartu v systému AFS může každý s přístupem na klientský portál, a to za pár okamžiků (Sekce Palivo a ceny > Systém zamykání karet > Správa zamykání > Odemknout). V další části manuálu se nachází obrázkový návod.

IV. Telefonní čísla pro odemykání karet

V tuto chvíli existují 2 telefonní čísla, na která je možno doručovat odemykací SMS zprávy, a to jak od řidičů, tak od dispečerů. V obou případech je třeba použít mezinárodní telefonní předvolbu pro Českou republiku (+420), varianty pro jiné země neexistují. Obě tato čísla fungují zcela shodně a jsou zaměnitelná. Pokud tedy například neobdržíte odpověď při zaslání SMS zprávy na jedno z těchto čísel, můžete vyzkoušet i druhé.

Správná telefonní čísla jsou:

+420 720 013 030

a/nebo

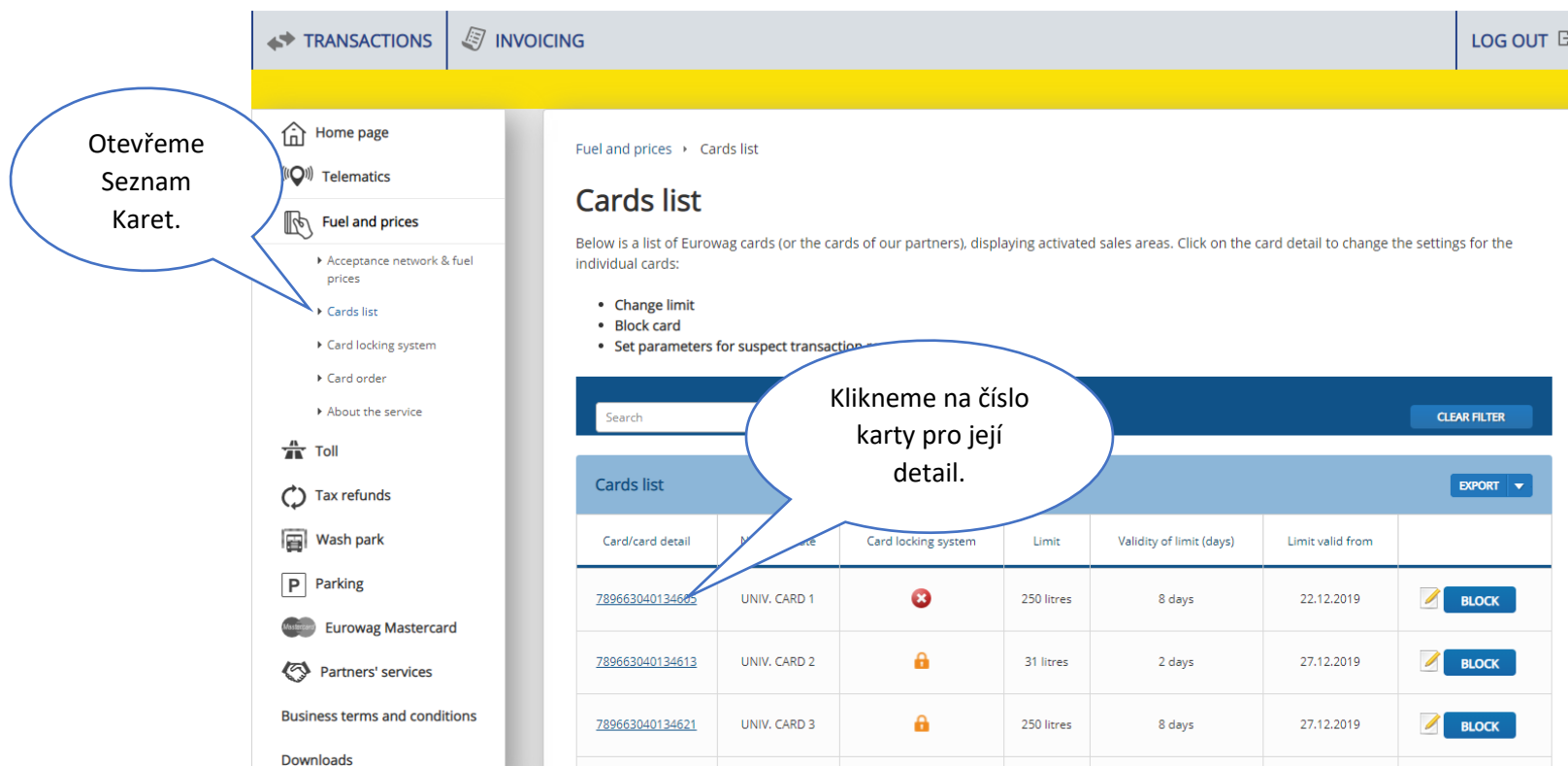
+420 736 302 331

V. Jak začít používat AFS

V další části tohoto manuálu Vám krok po kroku ukážeme, jak lze začít používat Systém zamykání karet (AFS). Je to velmi jednoduché a zabere to pouze pár minut.

A) Které karty chci zabezpečit? Přidání karet do AFS

Nejprve je třeba se rozhodnout, které karty přidat do AFS. To lze udělat v sekci Seznam karet.



Otevřeme Seznam Karet.

Klikneme na číslo karty pro její detail.

TRANSACTIONS INVOICING LOG OUT

Home page Telematics Fuel and prices

- Acceptance network & fuel prices
- Cards list
- Card locking system
- Card order
- About the service

Toll Tax refunds Wash park Parking Eurowag Mastercard Partners' services Business terms and conditions Downloads

Fuel and prices > Cards list

Cards list

Below is a list of Eurowag cards (or the cards of our partners), displaying activated sales areas. Click on the card detail to change the settings for the individual cards:

- Change limit
- Block card
- Set parameters for suspect transaction

Search CLEAR FILTER

Cards list EXPORT

Card/card detail	Name	Card locking system	Limit	Validity of limit (days)	Limit valid from	
789663040134605	UNIV. CARD 1		250 litres	8 days	22.12.2019	BLOCK
789663040134613	UNIV. CARD 2		31 litres	2 days	27.12.2019	BLOCK
789663040134621	UNIV. CARD 3		250 litres	8 days	27.12.2019	BLOCK

EW card detail 789663040134605

Blue fields must be filled in.

Card settings

Number plate: UNIV. CARD 1 Expiry date: 31.1.2022

Alias:

Service	Number of registered vehicles (post-pay scheme)	Card service status
Fuel	—	✓
Toll AT	0	—
Toll BE	0	—
Toll BY	0	—
Toll CZ	0	—
Toll PL	0	—
Toll SK	0	—
Toll EE	0	—
Toll LV	0	—
Toll LT	0	—

Change limit

Once the limit for a given period has been reached, further refuelling will be disabled. Refuelling will then be possible in the next period.

New limit: 250 litres Period of limit: 8 days Valid from: 22.12.2019

Card locking system

We would like to point out that it may take up to 90 minutes for card to be entered into the system.

The card has not been included in the card locking system. [\(more information about the card locking system\)](#)

Klikneme na
Přidat kartu do
systému
zamykání.

EW card detail 789663040134605

Blue fields must be filled in.

Card settings

Number plate: UNIV. CARD 1 Expiry date: 31.1.2022

Alias: **BLOCK**

Service	Number of registered vehicles (post-pay scheme)	Card service status
Fuel	—	✓
Toll AT	0	—
Toll BE	0	—
Toll BY	0	—
Toll CZ	0	—
Toll PL	0	—
Toll SK	0	—
Toll EE	0	—
Toll LV	0	—
Toll LT	0	—

Change limit

Once the limit for a given period has been reached, further use is possible in the next period.

New limit: 250 litres Period of limit: 8 days Valid from: 22.12.2019 **CHANGE**

Card locking system

We would like to point out that it may take up to 90 minutes for card to be removed from the system.
 The card has been included in the card locking system. **REMOVE CARD FROM THE LOCKING SYSTEM**

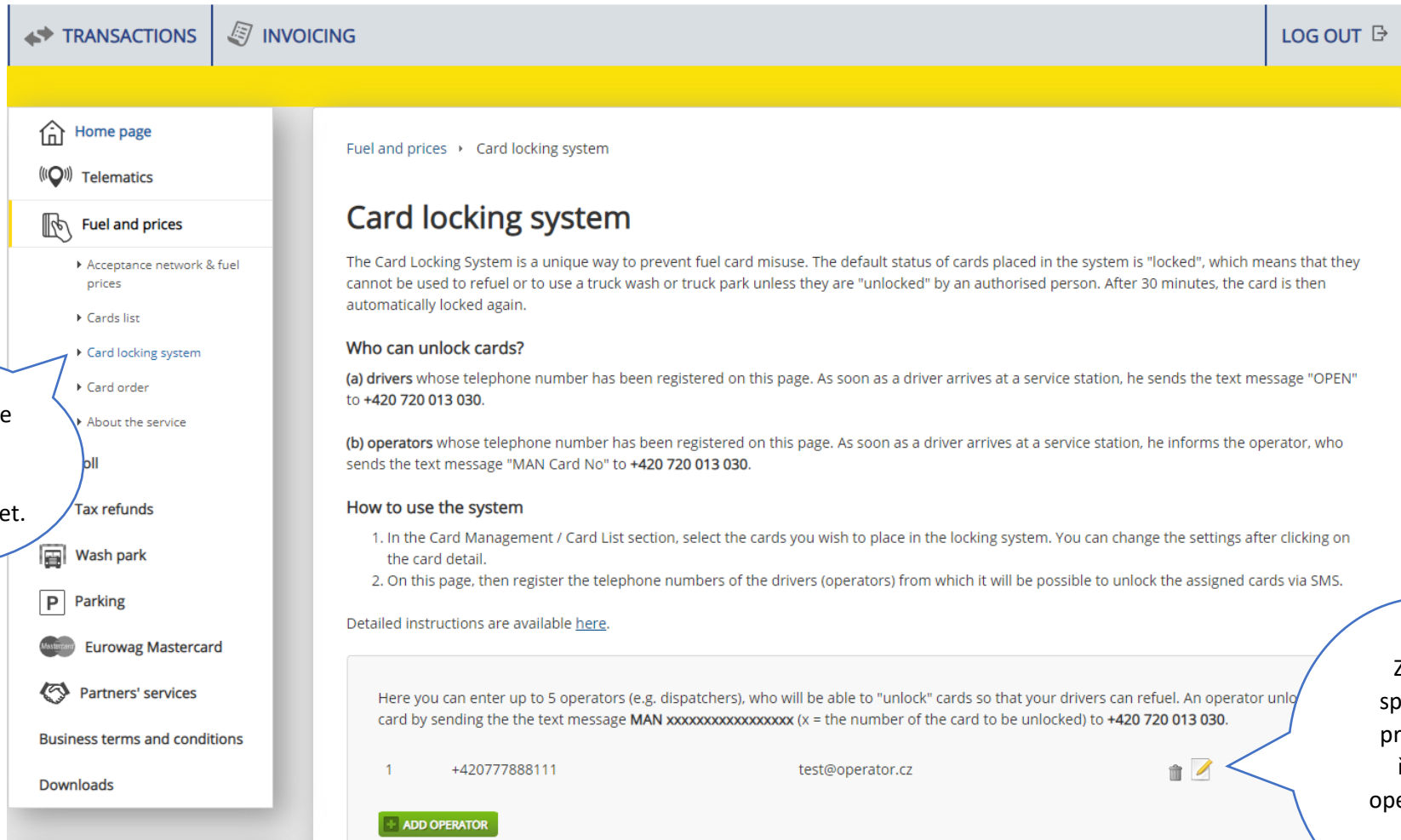
Assigned driver: [Assign a driver to the card](#)

Unlock history: [display the card's full unlocking history](#)

Již nyní je možno ke kartě přiřadit konkrétního řidiče (pokud již byl zaregistrován).

Kliknutím na stejné tlačítko je možné kartu ze systému vyřadit.

B) Kdo bude kartu odemykat? Řidiči a operátoři



TRANSACTIONS INVOICING LOG OUT

Home page
Telematics
Fuel and prices
Acceptance network & fuel prices
Cards list
Card locking system
Card order
About the service
oll
Tax refunds
Wash park
Parking
Eurowag Mastercard
Partners' services
Business terms and conditions
Downloads

Fuel and prices > Card locking system

Card locking system

The Card Locking System is a unique way to prevent fuel card misuse. The default status of cards placed in the system is "locked", which means that they cannot be used to refuel or to use a truck wash or truck park unless they are "unlocked" by an authorised person. After 30 minutes, the card is then automatically locked again.

Who can unlock cards?

(a) drivers whose telephone number has been registered on this page. As soon as a driver arrives at a service station, he sends the text message "OPEN" to **+420 720 013 030**.



(b) operators whose telephone number has been registered on this page. As soon as a driver arrives at a service station, he informs the operator, who sends the text message "MAN Card No" to **+420 720 013 030**.

How to use the system

1. In the Card Management / Card List section, select the cards you wish to place in the locking system. You can change the settings after clicking on the card detail.
2. On this page, then register the telephone numbers of the drivers (operators) from which it will be possible to unlock the assigned cards via SMS.

Detailed instructions are available [here](#).

Here you can enter up to 5 operators (e.g. dispatchers), who will be able to "unlock" cards so that your drivers can refuel. An operator unlocks a card by sending the the text message **MAN xxxxxxxxxxxxxxxx** (x = the number of the card to be unlocked) to **+420 720 013 030**.

1	+420777888111	test@operator.cz	 
---	---------------	------------------	---

ADD OPERATOR

Pokračujeme do sekce Systém zamykání karet.

Zde lze spravovat propojení řidičů, operátorů a karet.

Here you can enter up to 5 operators (e.g. dispatchers), who will be able to "unlock" cards so that your drivers can refuel. An operator unlocks a card by sending the the text message **MAN xxxxxxxxxxxxxxxxx** (x = the number of the card to be unlocked) to **+420 720 013 030**.

1 +420777888111

test@operator.cz

+ ADD OPERATOR

Lze vybrat až 5 operátorů, nového přidáme tímto tlačítkem.

Existující operatory je možno upravovat či odstranit.

Operator

Phone





Email

Information on transactions that have been declined will be sent to the email address provided.

CONFIRM

Pro vyplnění detailů se objeví vyskakovací okno. Pokud si přejete dostávat e-mailové notifikace o zamítnutých transakcích, uveďte e-mail a potvrďte.

Here you can enter up to 5 operators / ... will be able to "unlock" cards so that your drivers can refuel. An operator unlocks a card by sending the the text message ... (= the number of the card to be unlocked) to +420 720 013 030.

1	+420727805670	test@test.com	 
2	+420720202020		 








[+ ADD OPERATOR](#)

Na stejném místě je možno přidávat řidiče s právem odemýkat pouze konkrétní karty.

Administration of drivers Locking management Card unlocking/locking history

[+ ADD DRIVER](#) [CLEAR FILTER](#)

Tímto tlačítkem přidáme nového řidiče.

Name	Phone	Assigned cards
By name <input type="text" value="Search"/> 	By phone number <input type="text" value="Search"/> 	By card number <input type="text" value="Search"/>
Test Testovic replace  	+420606078366	789663010891648  789663020222446  789663020222461  Add further cards

Stávající řidiče lze upravovat, odstraňovat nebo měnit.

Jeden řidič může být oprávněn odemýkat i více karet najednou, zde je jejich přehled.

Pro zadání údajů nového řidiče se objeví vyskakovací okno.

Driver

Name

Phone

Assign cards to a driver that he will be authorised to unlock via SMS.

select

CONFIRM

Zde vybereme, které karty bude řidič odemykat.

Když máme hotovo, klikneme zde.

Unlocking/locking history

CLEAR FILTER

ADD DRIVER

Name

By name

Search

Assigned cards

Show drivers without cards

By card number

Search

Test Testovic

+42060607

789663010891648

789663020222446

789663020222461

Add further cards

C) Odemykání karet z webu

Pokud je to potřeba, lze kartu odemknout i přímo z webu.

Administration of drivers **Locking management** Card unlocking/locking history

CLEAR FILTER

Card number	Registration plate	
By card No. <input type="text"/>	Based on registration plate <input type="text"/>	
789663040134605	UNIV. CARD 1	UNLOCK
789663040134613	UNIV. CARD 2	UNLOCK
789663040134621	UNIV. CARD 3	UNLOCK
789663040244131	UNIVERSAL1	UNLOCK
789663040246052	UNIVERSAL1	UNLOCK

K odemčení karty stačí pouze kliknout na toto tlačítko. Po 30 minutách bude karta opět uzamčena.

Administration of drivers **Locking management** Card unlocking/locking history

CLEAR FILTER

Unlocking confirmation

Unlocking of card 789663040134605 successful

Card number

By card No.

Based on registration plate



Jako potvrzení úspěšné operace se objeví vyskakovací okno.

D) Historie odemykání / zamykání karet

Zde se nachází kompletní historie odemykání a zamykání všech karet.

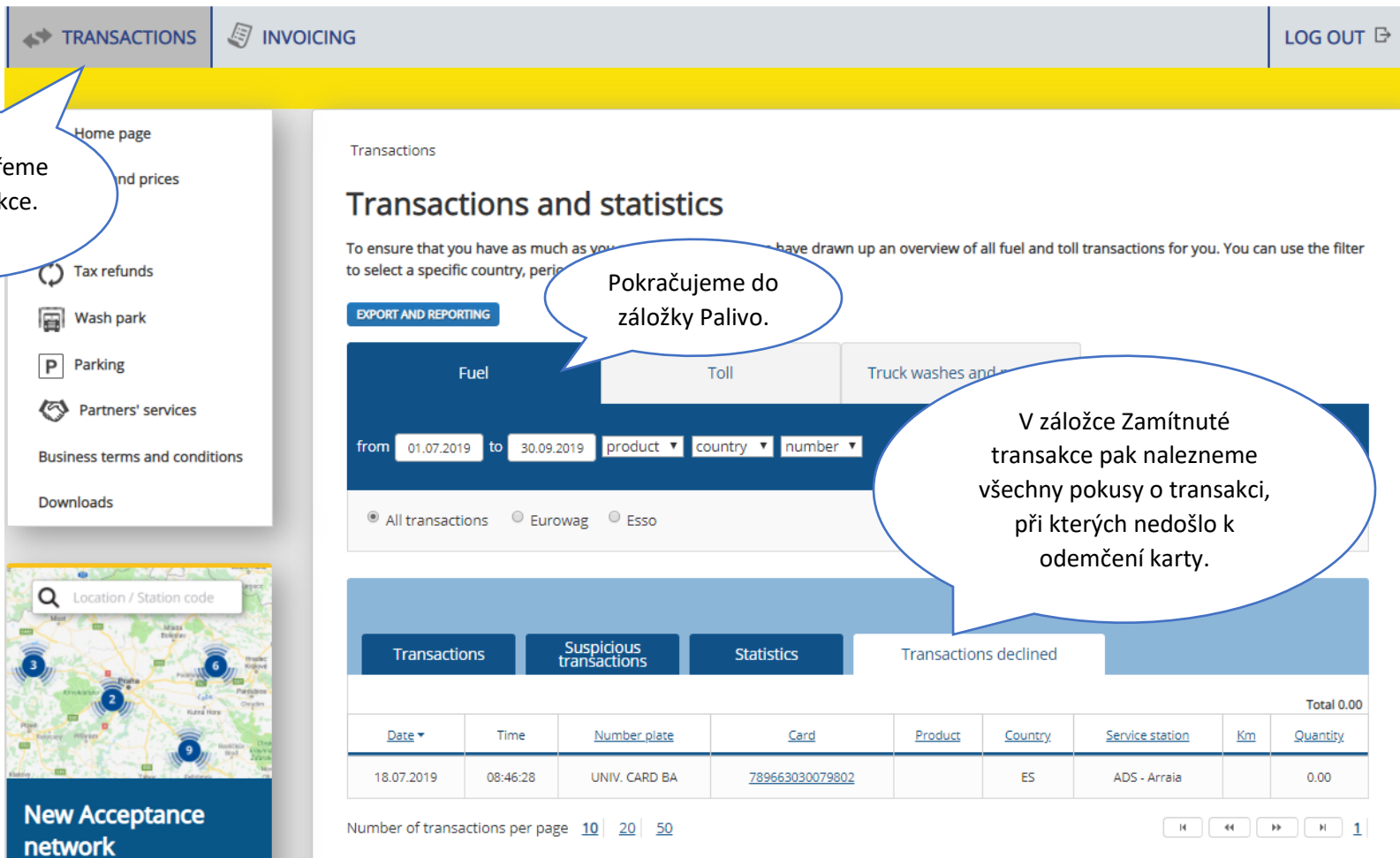
Administration of drivers Locking management **Card unlocking/locking history**

[CLEAR FILTER](#)

Unlocking date	Time	The person who carried out the unlocking/locking	Action	Card number
By date <input type="text"/>	By time <input type="text" value="HH:MM.SS"/>	By "who performed the action" <input type="text" value="Search"/> 	By action All ▼	By card No. <input type="text" value="Search"/> 
27.12.2019	14:36.31	Web	Unlocking	789663040134605

E) Přehled zamítnutých transakcí

Pro ještě lepší přehled o kartách, které jsou již do Systému zamykání karet zařazeny, je připraven přehled zamítnutých transakcí.



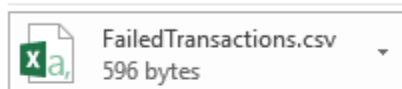
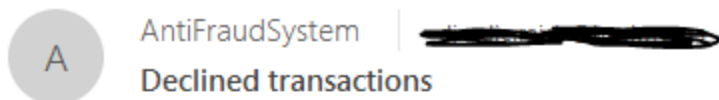
Nejprve otevřeme sekci Transakce.

Pokračujeme do záložky Palivo.

V záložce Zamítnuté transakce pak nalezneme všechny pokusy o transakci, při kterých nedošlo k odemčení karty.

Date	Time	Number plate	Card	Product	Country	Service station	Km	Quantity
18.07.2019	08:46:28	UNIV. CARD BA	789663030079802		ES	ADS - Arraia		0.00

Pokud k takovým pokusům na zamčených kartách dojde, zašleme také notifikační e-mail všem operátorům s funkční e-mailovou adresou. Tento přehled je zasílán každý den ráno a obsahuje všechny zamítnuté transakce za předchozí den.



Dear Customer,
Please find attached a list of declined transactions on the cards which are in locking mode.
You can find a detailed overview in your client section.
With regards,
Eurowag
customercare@eurowag.com

VI. Podezřelé transakce

Zároveň velmi důrazně doporučujeme používání funkce Podezřelé transakce. Jedná se o velmi efektivní doplněk AFS, který za použití pravidel, která může zákazník sám definovat, identifikuje podezřelé transakce, která tato pravidla poruší. Tato funkce je dostupná pro všechny palivové karty Eurowag, včetně Eurowag Esso.

Otevřeme sekci Transakce.

Pokračujeme do záložky Palivo.

V této záložce lze zobrazit všechny podezřelé transakce.

Date	Time	Number plate	Card	Product	Country	Service station	Km	Quantity
04.12.2019	19:28:04	6AX 1979	789663030719597	BA 95N	CZ	BENZINA - Humpolec		49.01
04.12.2019	19:28:04	6AX 1979	789663030719597	BA 95N	CZ	BENZINA - Humpolec		49.01
04.12.2019	19:28:04	6AX 1979	789663030719597	BA 95N	CZ	BENZINA - Humpolec		49.01
04.12.2019	11:24:30	6AX 1979	789663030719597	BA 95N	CZ	EuroOil - Loket		43.56

Transactions		Suspicious transactions		Statistics		Transactions declined	
SUSPECT TRANSACTION BULK SETUP ▶							Total 894.68
Date ▼	Time	Number	Product	Country	Service station	Km	Quantity
04.12.2019	19:28:04	6AX 1	BA 95N	CZ	BENZINA - Humpolec		49.01
04.12.2019	19:28:04	6AX 1979	BA 95N	CZ	BENZINA - Humpolec		49.01
04.12.2019	19:28:04	6AX 1979	BA 95N	CZ	BENZINA - Humpolec		49.01

Tímto tlačítkem lze nastavit pravidla pro "podezřelé transakce" přesně dle přání zákazníka.

Suspect transaction bulk setup

The parameters set will apply to all cards. If required, you may change the values for the individual cards in the Card Administration / Card detail section.

Suspect card amount: EUR For the period:

Limit is something around 0 CZK or 0 litres

Suspect number of card transactions: transaction For the period:

Changes made by

Name:

Email:

CONFIRM CHANGES

Objeví se vyskakovací okno pro nastavení těchto pravidel. Ta jsou založena na objemu transakcí a celkovém počtu transakcí za určité časové období. Toto nastavení je dále platné pro všechny palivové karty.

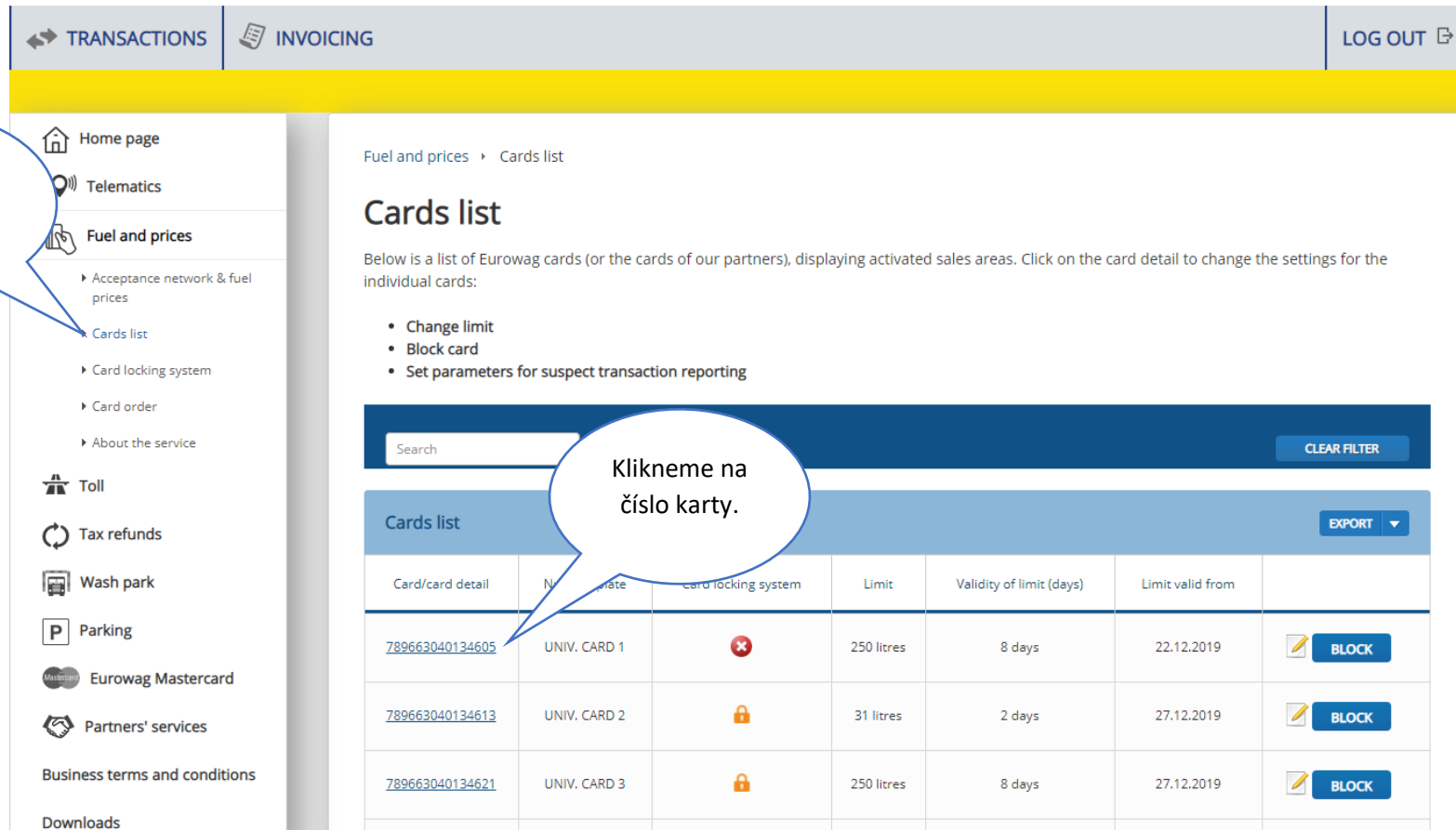
Základní nastavení systému je následující:

1200 litrů paliva v rozmezí posledních 2 dnů

4 transakce v rozmezí jednoho dne

Přejete-li si tento systém deaktivovat (což rozhodně nedoporučujeme), nastavte hodnoty na 0.

Nastavení podezřelých transakcí lze měnit i pro jednotlivé karty.



Otevřeme sekci Seznam karet.

Fuel and prices > Cards list







Cards list

Below is a list of Eurowag cards (or the cards of our partners), displaying activated sales areas. Click on the card detail to change the settings for the individual cards:

- Change limit
- Block card
- Set parameters for suspect transaction reporting

Search CLEAR FILTER

Cards list EXPORT

Card/card detail	Name	Card locking system	Limit	Validity of limit (days)	Limit valid from	
789663040134605	UNIV. CARD 1		250 litres	8 days	22.12.2019	 BLOCK
789663040134613	UNIV. CARD 2		31 litres	2 days	27.12.2019	 BLOCK
789663040134621	UNIV. CARD 3		250 litres	8 days	27.12.2019	 BLOCK

Klikneme na číslo karty.

Suspect transactions

The setup for these parameters does not trigger card blocking, but identifies suspect transactions with a card. Cards exceeding these limits may be tracked in the Transaction Listing section.

Suspect card amount: 1200 litres	For the period: 2 days
Suspect number of card transactions: 4 transaction	For the period: 1 day

CHANGE

Tímto tlačítkem
změníme
nastavení.

Suspect transactions

The setup for these parameters does not trigger card blocking, but identifies suspect transactions with a card. Cards exceeding these limits may be tracked in the Transaction Listing section.

Suspect card amount:

Limit is something around 2000 EUR or 51040 CZK

Suspect number of card transactions: transaction

For the period:

For the period:

Changes made by
Name:



Email:

CONFIRM CHANGE

Zde lze měnit
nastavení pro
vybranou kartu.

Tímto tlačítkem
nastavení
potvrdíme.

Jsou-li splněna pravidla nastavená pro podezřelé transakce, dochází k odeslání notifikačního e-mailu.

 AntiFraudSystem | 
Suspicious transactions - ID 34690627

 CustomRule_Alert_Transactions.csv
807 bytes

Dear Customer,
Please find attached transactions which exceeded your “suspicious transactions” limit set for your card. You can change the limit anytime in your Clients Portal.
We ask you to review these transactions.
If necessary, please contact us
Your Eurowag Team
customercare@eurowag.com

VII. Závěr

Věříme, že s tímto manuálem je možno začít bezproblémově využívat Systém zamykání karet a také funkci Podezřelé transakce. Kombinací těchto funkcí dosáhnete vysoké úrovně zabezpečení palivových karet a zabráníte jakýmkoliv potenciálním podvodům.

Pokud máte další dotazy, kontaktujte nás na customercare@eurowag.com.