**mFLOTA ORLEN – aplikacja do mobilnej obsługi transakcji flotowych**

**na stacjach PKN ORLEN S.A.**

|  |  |
| --- | --- |
| Aplikacja mobilna mFLOTA ORLEN jest oprogramowaniem służącym do realizacji transakcji flotowych bezpośrednio przy dystrybutorze na stacjach paliw PKN ORLEN. Realizuje alternatywny, samoobsługowy model potwierdzania transakcji flotowych za zatankowane paliwo z użyciem karty flotowej bez konieczności wykonywania operacji w kasie stacji. Aplikacja jest opracowana dla Klientów kart flotowych emitowanych przez PKN ORLEN. | |
| * mFLOTA ORLEN obsługuje potwierdzanie transakcji w modelu post-paid (po zakończeniu tankowania) zgodnie z modelem obsługi kart flotowych PKN ORLEN. * mFLOTA ORLEN jest rozszerzeniem funkcjonalności istniejących kart flotowych– udostępnia nowy sposób użycia wyemitowanych kart, nie zmieniając zasad ewidencji i rozliczania wykonywanych nimi transakcji. * Aktywowanie usługi mFLOTA ORLEN dla karty flotowej Klienta wymaga ustawienia odpowiedniej konfiguracji karty na portalu flotowym – konfigurację wykonuje Administrator floty ze strony Klienta. * Korzystanie z mFLOTA ORLEN nie wymaga fizycznego użycia karty flotowej – bazuje na elektronicznej reprezentacji karty ustalonej w procesie rejestracji karty w aplikacji. * Aplikacja mFLOTA ORLEN wykorzystuje nowoczesne technologie zapewniające bezpieczeństwo wykonywanych transakcji. |  |
| Usługa mFLOTA ORLEN formalnie realizuje dowód wydania zgodnie z jego formułą i znaczeniem udokumentowanym w umowach i regulaminach regulujących sposób używania danego typu karty. Dla uproszczenia opisu w dalszej części tej instrukcji, **ilekroć mowa jest o „transakcji” lub „transakcji mFLOTA” należy to interpretować jako dowód wydania paliwa dla transakcji flotowej**.  Aplikacja mobilna mFLOTA ORLEN jest oferowana jako alternatywna, szybka forma użycia karty flotowej do potwierdzania transakcji na stacjach paliw. Jest to rozszerzenie bazowej, standardowej funkcjonalności karty flotowej będącej w posiadaniu Klienta. Decydując się na korzystanie z mFLOTA ORLEN, Klient jest zobowiązany do posiadania przy sobie właściwej, plastikowej karty flotowej. W przypadku czasowej niedostępności mFLOTA ORLEN na stacji, Klient może zostać poproszony o dokonanie potwierdzenia transakcji flotowej w kasie z użyciem fizycznej karty flotowej lub o dokonanie płatności zgodnie z procedurą awaryjną. | |
| **Instalacja aplikacji mFLOTA ORLEN na smartfonie Użytkownika**  Instalację aplikacji wykonuje się przez pobranie jej z odpowiedniego (zależnego od wersji systemu operacyjnego na smartfonie) sklepu udostępniającego aplikacje na smartfon Klienta. Proces instalacji do smarfonów i innych urządzeń mobilnych pracujących pod kontrolą systemu Windows przebiega zgodnie ze standardowymi zasadami instalacji oprogramowania ze sklepu.  Po instalacji aplikacji, przy pierwszym uruchomieniu użytkownik zostanie poproszony o zgodę na dostęp aplikacji mFLOTA ORLEN do usług lokalizacyjnych w smartfonie – należy taką zgodę potwierdzić. Dostęp do usług lokalizacyjnych jest wykorzystywany przez aplikację wyłącznie do weryfikacji, czy transakcja mFLOTA ORLEN jest wykonywana w lokalizacji stacji, której dotyczy zeskanowany kod QR. Taka kontrola została wprowadzona dla zwiększenia poziomu bezpieczeństwa realizowanych przez Państwa transakcji mFLOTA ORLEN.  Podczas wykonywania pierwszej transakcji mFLOTA ORLEN użytkownik zostanie poproszony o zgodę na dostęp aplikacji do funkcji kamery w smartfonie – należy taką zgodę potwierdzić. Kamera w telefonie jest wykorzystywana jako skaner kodów QR inicjujących transakcję mFLOTA ORLEN. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rejestracja karty flotowej Użytkownika w aplikacji mFLOTA ORLEN**  Rejestracja karty flotowej Użytkownika w zainstalowanej aplikacji mFLOTA ORLEN jest możliwa, o ile numer karty flotowej został wcześniej uprawniony przez Administratora floty Klienta do zarejestrowania z numerem telefonu Użytkownika.  Przy pierwszym uruchomieniu aplikacji mFLOTA ORLEN, formularz rejestracji nowej karty flotowej zostanie wyświetlony automatycznie. Dodanie kolejnej karty lub ponowna rejestracja karty uruchamiane są opcją **[ Dodaj Kartę ]** z menu aplikacji. | | |
| Procedura rejestracji karty flotowej w aplikacji mFLOTA ORLEN wymaga od Użytkownika podania trzech danych:   * numeru telefonu Użytkownika * numeru rejestrowanej karty flotowej * kodu PIN który będzie zabezpieczał transakcje mFLOTA ORLEN wykonywane przez Użytkownika.   Kod PIN podawany przy rejestracji karty jest niezależnym czterocyfrowym kodem zabezpieczającym transakcje mFLOTA ORLEN. Użytkownik może go ustawić dowolnie – może to być (ale nie musi) ten sam PIN, który jest powiązany z fizyczną kartą flotową. Zapewniona jest poufność przesyłania i przetwarzania PIN w całym łańcuchu przetwarzania.  Numer telefonu i numer karty flotowej muszą być uprawnione do rejestracji w usłudze mFLOTA ORLEN – w przeciwnym wypadku próba rejestracji zostanie odrzucona z odpowiednim komunikatem dla Użytkownika. | |  |
|  | Po podaniu wszystkich danych i naciśnięciu przycisku **[ Dodaj kartę ]** aplikacja prześle żądanie rejestracji karty flotowej do systemu obsługi transakcji mFLOTA ORLEN.  Jeśli rejestracja jest uprawniona to wygenerowany zostanie jednorazowy kod aktywacyjny i zostanie on przesłany jako SMS na numer telefonu podanego w formularzu rejestracji. Neleży poczekać na SMS nie wyłączając formularza.  Po otrzymaniu SMS-a z kodem aktywacyjnym, należy wprowadzić kod do pola w wyświetlanym formularzu rejestracji karty i zatwierdzić go przyciskiem **[ OK ]**.  Jeśli wprowadzony kod będzie poprawny to rejestracja zakończy się poprawnie, co zostanie potwierdzone stosownym komunikatem na ekranie aplikacji. | |
| Jeśli w trakcie rejestracji wystąpią błędy (np. podana zostanie nieuprawniona kombinacja numeru karty i numeru telefonu lub wprowadzony zostanie niepoprawny kod aktywacyjny) to proces rejestracji zostanie przerwany i wyświetlony zostanie komunikat o rodzaju błędu, który wystąpił. W takim przypadku, po wyjaśnieniu (i ewentualnym usunięciu) przyczyny błędu, należy przeprowadzić proces rejestracji karty ponownie. | | |

UWAGA:

Raz ustalony PIN dla zarejestrowanej pary: numer karty i numer telefonu jest zapamiętywany i wymagany do podania przy każdej kolejnej próbie rejestracji tej pary. Wynika to z procedur zabezpieczeń dla transakcji mFLOTA ORLEN na wypadek utraty telefonu przez użytkownika. Ustalony PIN można zresetować jedynie zgłaszając odpowiedni wniosek do Administratora floty po stronie Klienta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proces obsługi transakcji z wykorzystaniem aplikacji mFLOTA ORLEN** | | |
| Po zakończeniu tankowania (po odwieszeniu nalewaka na dystrybutor) Użytkownik uruchamia aplikację mFLOTA ORLEN. Jeśli karta flotowa została wcześniej zarejestrowana w aplikacji, to automatycznie wyświetlony zostanie ekran startowy inicjujący proces obsługi transakcji. Naciśnięcie przycisku **[ Zatwierdź ]** uruchomi kolejne kroki zatwierdzania transakcji mFLOTA ORLEN. | | |
| Skanowanie kodu QR z dystrybutora  W pierwszym kroku obsługi transakcji mFLOTA ORLEN Użytkownik proszony jest o zeskanowanie kodu QR identyfikującego stanowisko, na którym wykonano tankowanie.  Skanowanie wykonuje się poprzez skierowanie aparatu fotograficznego (uruchomionego automatycznie w aplikacji) na kod QR usługi mFLOTA ORLEN umieszczony na dystrybutorze. Po odpowiednim zbliżeniu aparatu aplikacja sama (bez naciskania dodatkowych przycisków) rozpozna skanowany kod i automatycznie wyświetli prośbę o potwierdzenie stanowiska tankowania.  W trakcie skanowania aplikacja mFLOTA ORLEN kontroluje poprawność skanowanego kodu QR – tylko zeskanowanie oryginalnego i nieuszkodzonego kodu QR spowoduje przejście do kolejnych kroków realizacji transakcji. | |  |
|  | Potwierdzenie danych transakcji  W drugim kroku, po potwierdzeniu stanowiska tankowania, aplikacja mFLOTA ORLEN weryfikuje, czy na dany moment karta flotowa Użytkownika jest uprawniona do realizacji transakcji związanej z wybranym tankowaniem. Jeśli tak to aplikacja pobiera i wyświetla do potwierdzenia parametry tankowania na formularzu szczegółów transakcji.  Użytkownik powinien sprawdzić zgodność danych na formularzu z faktycznie wykonanym tankowaniem na dystrybutorze i zatwierdzić dane do kolejnego kroku obsługi transakcji mFLOTA ORLEN przyciskiem **[ Potwierdź ]**.  Naciśnięcie przycisku **[ Anuluj ]** przerywa obsługę transakcji mFLOTA ORLEN bez jej zatwierdzenia – w takim przypadku transakcję należy przeprowadzić w kasie stacji tradycyjną metodą. | |
| Wprowadzenie danych dodatkowych  W trzecim kroku, po zatwierdzeniu parametrów tankowania, Użytkownik jest proszony o podanie danych dodatkowych dla obsługiwanej transakcji flotowej, zgodnie z wymaganiami użytej karty flotowej. Wymagane dane mogą obejmować:   * numer rejestracyjny tankowanego samochodu * przebieg samochodu na moment tankowania * MPK, na który ma zostać rozliczona transakcja flotowa związana z danym tankowaniem   Po podaniu wymaganych danych dodatkowych należy nacisnąć przycisk **[ Dalej ]** aby przejść do ostatniego kroku zatwierdzania transakcji**.**  Naciśnięcie przycisku **[ Anuluj ]** przerywa obsługę transakcji mFLOTA ORLEN bez jej zatwierdzenia – w takim przypadku transakcję należy przeprowadzić w kasie stacji w kasie stacji tradycyjną metodą. | |  |
|  | Autoryzacja transakcji kodem PIN  W czwartym kroku, po podaniu wymaganych danych dla transakcji, Użytkownik zostanie poproszony o wprowadzenie kodu PIN zabezpieczającego jego transakcje mFLOTA ORLEN. Należy podać kod PIN, który został zadeklarowany przez Użytkownika na etapie rejestracji karty flotowej w aplikacji mFLOTA ORLEN.  Ze względów bezpieczeństwa, system kontroluje ilość prób wprowadzenia niepoprawnego PIN. Po przekroczeniu 3 niepoprawnych prób system zablokuje czasowo możliwość skorzystania z usługi mFLOTA ORLEN. Karta flotowa będzie jednak nadal aktywna do użycia tradycyjną metodą w kasie stacji.  Po wprowadzeniu PIN transakcję zatwierdza się przyciskiem **[ Dalej ].** | |
| Formularz potwierdzenia zakończenia transakcji mFLOTA ORLEN  Jeśli Użytkownik wprowadził poprawny kod PIN i karta flotowa pozostaje uprawniona do dokonania zatwierdzanej transakcji to wyświetlany jest odpowiedni komunikat potwierdzający pomyślne zakończenie transakcji.  Uzyskanie takiego komunikatu w aplikacji mFLOTA ORLEN uprawnia Użytkownika do odjazdu od dystrybutora – transakcja została poprawnie odnotowana do rozliczenia flotowego.  W przypadku gdy transakcja flotowa nie może być finalnie zatwierdzona, aplikacja wyświetli komunikat precyzujący przyczynę odrzucenia transakcji - w takim przypadku należy postępować zgodnie ze wskazówkami z treści komunikatu. | |  |
| Poprawnie zakończona transakcja mFLOTA ORLEN zostanie dodatkowo udokumentowana komunikatem SMS, wysłanym na numer telefonu powiązany z numerem użytej karty flotowej. Komunikat będzie wysłany z nazwanego numeru nadawcy: mFLOTA. Treść poprawnego potwierdzenia będzie zgodna z następującym wzorcem:  „*Skorzystano z mFLOTA ORLEN: 2016-11-14 10:21, stacja 9401/06, produkt PB95 2.74 l, wartość 11.48, karta 78971548100100000, nr rej WW00001.Dziękujemy.”*  UWAGA:  Ze względów na czasy realizacji usług telekomunikacyjnych, SMS potwierdzający zakończenie transakcji mFLOTA ORLEN może zostać dostarczony na telefon Użytkownika z niewielkim opóźnieniem. Nie jest wymagane oczekiwanie na SMS przed odjazdem od dystrybutora – do odjazdu upoważnia komunikat na formularzu potwierdzenia zakończenia transakcji w aplikacji mFLOTA ORLEN (patrz wyżej). | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podgląd listy najnowszych transakcji mFLOTA ORLEN wykonanych na urządzeniu Klienta** | | |
|  | Aplikacja mFLOTA ORLEN umożliwia użytkownikom przegląd listy ostatnich 10 transakcji wykonanych z wykorzystaniem usługi mFLOTA ORLEN zrealizowanych z danego urządzenia. Funkcjonalność tę uruchamia się z poziomu menu METRO aplikacji wybierając opcję **[ Twoje karty ]** i następnie dla wybranej karty flotowej naciskając powiązany z nią przycisk **[ Historia ].**  Wyświetlona lista prezentuje czas, miejsce i wartość poszczególnych transakcji mFLOTA ORLEN. Kliknięcie w element listy rozwinie dodatkowe szczegóły transakcji: rodzaj paliwa, ilość tankowaną i numer rejestracyjny tankowanego samochodu.  Wszystkie transakcje mFLOTA ORLEN będą również udokumentowane w zestawieniach transakcji flotowych udostępnianych dla Klienta zgodnie z warunkami umów i regulaminów dla kart flotowych. | |
| **Usunięcie wszystkich zarejestrowanych kart flotowych z urządzenia Klienta** | | |
|  | Zgodnie z wymaganiami bezpieczeństwa informatycznego aplikacja mFLOTA została wyposażona został w szybki mechanizm skutecznego anulowania (usunięcia) wszystkich zarejestrowanych kart flotowych na smartfonie Użytkownika.  Proces anulowania jest uruchamiany z menu dodatkowego aplikacji (uruchamianego przyciskiem **[ … ]** znajdującym się wprawym dolnym rogu okna aplikacji) opcją **[ Usuń wszystkie karty ]**. Przed usunięciem użytkownik zostanie poproszony o potwierdzenie wykonania operacji. Usunięcie kart oznacza zablokowanie możliwości wykonywania transakcji mFLOTA ORLEN z danego smartfona z użyciem usuniętych kart flotowych.  Przywrócenie możliwości dokonywania transakcji mFLOTA ORLEN usuniętą kartą będzie możliwe po ponownym wykonaniu procesu jej rejestracji. Ponowną rejestrację uruchamia się przyciskiem **[ Dodaj kartę ]** w menu dodatkowym aplikacji. | |
| **Najczęstsze pytania dotyczące obsługi transakcji mFLOTA** | |
| *W jaki sposób mam zainstalować aplikację mFLOTA ORLEN na moim smartofnie?*  Aplikację należy wyszukać w Windows Store - oficjalnym sklepie internetowym umożliwiającym pobranie aplikacji mobilnych na urządzenia z systemem Windows. Aplikacja mFLOTA ORLEN jest darmowa – pobranie jej na telefon nie powoduje dodatkowych kosztów dla użytkownika.  Poprawna instalacja i możliwość skorzystania ze wszystkich funkcji aplikacji wymaga zgody użytkownika na użycie usług aparatu fotograficznego (skanowanie kodów QR) i usług lokalizacyjnych (weryfikacja lokalizacji użytkownika podczas wykonywania transakcji mFLOTA ORLEN). Brak zgody na dostęp do powyższych usług może zablokować możliwość skutecznego wykonania transakcji mFLOTA ORLEN na stacji. | |
| *Co muszę zrobić aby uzyskać dostęp do usługi mFLOTA ORLEN dla mojej karty flotowej?*  Warunkiem skorzystania z usługi mFLOTA ORLEN jest posiadanie aktywnej karty flotowej wyemitowanej przez ORLEN, podpisanie aneksu do Umowy o wydanie i użytkowanie kart dotyczącego usługi mFLOTA ORLEN oraz przypisanie numeru telefonu do karty Open Drive przez Administratora floty Użytkownika na portalu flota.orlen.pl . | |
| *Czy kod PIN do autoryzacji transakcji mFLOTA musi być taki sam jak kod PIN do mojej plastikowej karty flotowej?*  Kod PIN zabezpieczający potwierdzania transakcji mFLOTA ORLEN jest kodem niezależnym od PIN przypisanego do plastikowej karty flotowej Użytkownika. PIN mFLOTA ORLEN może być dowolnym ciągiem czterech cyfr z zastrzeżeniem kilku kombinacji trywialnych, niedozwolonych ze względów bezpieczeństwa (np. 1111, 2222, …, 9999, 1234). | |
| *Gdzie na stanowisku tankowania znajduje się kod QR do obsługi transakcji mFLOTA ORLEN?*  Kody QR do obsługi transakcji mFLOTA ORLEN umieszczone są na obudowach dystrybutorów przy licznikach w taki sposób, aby był łatwo dostępne do sfotografowania w procesie potwierdzania transakcji mFLOTA ORLEN na danym stanowisku tankowania. Wzorcowy kod QR wygląda następująco:    Brak kodu na dystrybutorze oznacza brak dostępu do obsługi transakcji mFLOTA ORLEN na danym stanowisku tankowania. | |
| *W jaki sposób poprawnie zeskanować kod QR w ramach inicjowania transakcji mFLOTA ORLEN?*  Aplikacja została opracowana w taki sposób, aby maksymalnie wspomagać użytkownika w procesie skanowania kodu QR. Wystarczy, trzymając smartfon pionowo lub poziomo, skierować obiektyw aparatu na kod QR. Aparat fotograficzny rozpozna kod automatycznie (bez naciskania dodatkowych przycisków) i przejdzie do kolejnego kroku procesu obsługi transakcji mFLOTA ORLEN w aplikacji. | |
| *Co potwierdza dokonanie transakcji mFLOTA ORLEN i uprawnia mnie do odjazdu od dystrybutora?*  Otrzymanie w **aplikacji mFLOTA** **ORLEN** komunikatu **„Transakcja zakończona. Dziękujemy i zapraszamy ponownie.”** z właściwym numerem karty flotowej i kwotą transakcji pokrywającą się z kwotą prezentowaną na liczniku dystrybutora jest potwierdzeniem poprawnego zakończenia transakcji flotowej i upoważnia do odjazdu ze stacji paliw. | |
| *Czy muszę czekać na SMS z potwierdzeniem dokonania transakcji mFLOTA ORLEN?*  Nie jest wymagane oczekiwanie na SMS na stanowisku tankowania. SMS jest tylko dodatkowym potwierdzeniem dla Klienta. Ze względów technicznych (specyfika usług telekomunikacyjnych) komunikaty SMS mogą być dostarczane na telefon Użytkownika z pewnym opóźnieniem. | |
| *Czy kasjer na stacji paliw jest informowany o wykonywaniu przeze mnie transakcji mFLOTA ORLEN? Czy nie zostanę posądzony o odjechanie od dystrybutora bez wykonania transakcji flotowej?*  Podczas obsługi transakcji mFLOTA ORLEN w aplikacji na smartfonie Użytkownika, na ekranie POS (kasa stacji) wyświetla się specjalny znacznik oznajmiający, że tankowanie z danego dystrybutora potwierdzane jest w formie transakcji mobilnej mFLOTA ORLEN. Kasjer ma możliwość szybkiego sprawdzenia czy transakcja flotowa związana z tankowaniem z wybranego dystrybutora została prawidłowo odnotowana do rozliczenia w ramach ewidencji stacji paliw. | |