□□□□

□□□□□□□□□

- APP□□□□□
- □□□□□□□□□
- FAQ□

APP□□□□

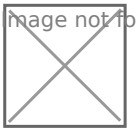

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown

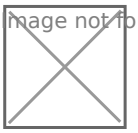
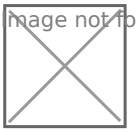
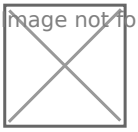
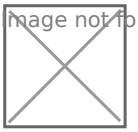

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown


Image not found or type unknown


Image not found or type unknown


Image not found or type unknown

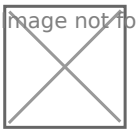

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown

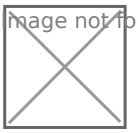

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown

[redacted]

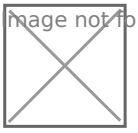

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown

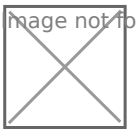
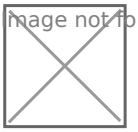
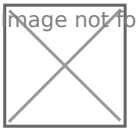
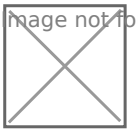

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown


Image not found or type unknown


Image not found or type unknown


Image not found or type unknown

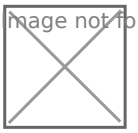

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown

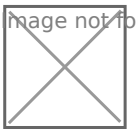

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown

FAQ：

重要！客服记录或提交问题时，务必确认3个方面： 1.个人中心页面用户UID，
2.问题发生的具体日期时间，
3.问题描述（操作流程）。
1. 登录异常问题：

Q: 无法登录，显示'帐号不存在'，'密码错误'。
A: 请分别检查用户名是否正确，密码是否正确。
Q: 无法登录，'请等待'的加载画面消失后无其他内容显示。
A: 请检查网络连接情况，是否已联网。若用户联网正常，请客服联系易百技术部。 Q: 忘记密码。
A: 邮件至易百客服部（），提供UID或帐号，进行重置密码。

2. 核销及撤销问题：

Q: 常见返回码和对应的描述。
A: 返回信息及店员话术如下：
[01]电子凭证已使用，码已核销
使用済みのためコードが無効化されています
店员可告知用户这张电子券已被核销，让用户确认是否出示了已使用过的电子券。 [06]过期
期限切れです
店员可告知用户这张电子券已过期。
[09]电子凭证不存在

電子クーポンが存在しません

店员可告知用户后台系统中没有找到这张电子券，不可使用。

[27]劵和品牌不一致

クーポンとブランドが一致しません

店员可告知用户这张电子券不是本品牌的券。

[EB_UNSUPPORTED_COUPON]不支持的串码

e-Buyのクーポンではありません

不是易百受理的券，店员确认是否使用错核销终端。

[EB_SYSTEM_ERROR]系统异常

システムが故障しています

店员可告知用户后台系统异常，可稍后重试。

Q: 点击核销按钮，未进入摄像头模式。

A: 在ipad设置里找到本应用，打开'相机'权限。

Q: 扫码不成功，不识别二维码。

A: 先确认扫描的是否是二维码，然后确认二维码是否清晰，是否放平，是否在扫码框范围内。

Q: 扫码成功，返回失败图标页面。

A: 表示核销失败，具体原因可参考页面下方的返回信息。若仍无法理解，请客服联系易百技术部。

Q: 扫码成功后显示白屏，或者显示'核销失败'且没有提示信息。

A: 请检查网络连接情况，是否已联网。若用户联网正常，可在交易记录中查看核销结果（以时间和券号来比对）。

若交易记录中无此交易，则可认为核销失败，可尝试重新扫码。

Q: 扫码成功后，提示核销失败"不支持的串码"。

A: 表示该二维码不是易百核销范围内的券，请确认二维码内容是否为100开头，若有疑虑请客服联系易百技术部。

Q: 找不到在哪里撤销（前提是该商户允许撤销操作）。

A: 在交易记录中找到原交易，打开详情后，最下方的'核销撤销'按钮。若没有此按钮，表示该笔交易已被撤销或该笔交易未成功。

Q: 店员APP的核销状态和用户手机端的核销状态不一致的情况。
A1: 店员APP显示核销失败或未响应，用户手机端显示已核销:

首先店员在APP的交易记录列表里查看是否有该笔交易的核销结果（以时间和券号来比对），

若有记录且成功，则认为该交易成功，

若有记录但失败或是没有记录，请客服查看后台ERP（用券号查询），以ERP的状态为准。

A2: 店员APP显示核销成功，用户手机端无状态变化:

认为该交易成功。

3. 交易记录问题：

Q: 找不到刚刚做的核销记录。
A: 先确认核销时是否有返回交易结果，若确实是异常返回，则表示核销时发生网络中断等原因，导致后台并未收到此交易，所以交易列表中无法找到。若核销时成功返回，则检测筛选条件是否从今日开始，若是筛选的多天，则有5分钟缓存。
Q: 核销失败记录的券名称显示异常。
A: 属于正常现象，后台未识别出该券号的归属或网络中断等原因造成的核销失败，券名称会显示为'核销失败'。
Q: 页面没有任何数据显示。
A: 先确页面正中间是否有'暂无数据'的图案，若有则表示该筛选条件下无交易。若没有图案，则确认网络连接是否正常，若用户联网正常，请客服联系易百技术部。

4. 其他常见问题：

Q: 下载完成打开APP，授权后页面无内容显示。
A: 部分ios版本第一次打开应用时会出现此问题，请退出并终止应用进程，然后重新打开APP即可。
Q: 什么样的券码可以用本APP核销。
A: 目前易百电子券的码bin为100，码长度为19，20，28位。
Q: 如何新增店员帐号。
A: 请商户负责人联系易百商务部（），提供开户文件。