CCV Compact

Guide d'utilisation

A77

let's make payment happen

Félicitations !

Vous venez de recevoir votre nouveau terminal de paiement, le CCV Compact A77. Le CCV Compact est un terminal multifonctionnel destiné aussi bien à votre collaborateur qu'au client. Le collaborateur prépare le paiement et le client utilise le même appareil pour procéder au paiement.

Ce terminal de paiement utilise un système d'exploitation Android. Différentes applications vous permettent de gérer vos opérations de paiement. Ce Quick Start Guide vous présente de nombreuses opérations fréquemment utilisées sur votre terminal de paiement.

Avant de pouvoir exécuter des transactions, veillez à ce que toutes les fonctionnalités nécessaires du CCV Compact soient correctement paramétrées. Vous trouverez ces informations dans les chapitres suivants. Le terminal est installé par un technicien ? Il y a alors quelques chapitres que vous pourrez (en partie) passer. Let's make payment happen!

Table des matières

1. Avant de commencer 6

1.1. Exigences d'installation 6
1.2. Modalités d'utilisation 6
1.3. Facteurs environnementaux 6
1.4. Dispositifs d'installation 7

2. Au travail 8

2.1. Que contient la boîte ? 8
2.2. Installation de la carte SIM et de la batterie 9
2.3. Recharge de la batterie 10
2.4. Activer et désactiver le terminal de paiement 11

3. Comment utiliser le CCV Compact ? 12

3.1. Le CCV Compact en quelques mots 12
3.1.1. Introduire des lettres et des signes de ponctuation sur le terminal de paiement 13
3.2. Menu du terminal de paiement 13
3.2.1. Apps 14
3.2.1.1. CCV Store 14
3.2.1.2. SalesPoint 14
3.2.1.3. App Service 14
3.2.1.4. AirViewer 14
3.2.1.5. PayGear 14

4. Paramètres de base 15

4.1. Paramétrage de l'Internet mobile 4G 15
4.2. Paramétrage du réseau wifi 15
4.3. Activation du CCV Compact 16
4.4. Paramétrage de la méthode d'encodage de montants 18
4.5. Paramétrage de la langue 19

5. Démarrage et clôture 22

5.1. Ouverture de la journée 22
5.2. Clôture de la journée 22

6. Transactions 23

6.1. Activer ou désactiver des types de transactions 23
6.2. Ajouter une description/un nom à une transaction 24
6.3. Rechercher une transaction 25
6.4. Paiement 27
6.5. Remboursements par code PIN 29
6.6. Paiement par code QR par voie mobile 32
6.7. Réservation 33
6.8. Paiement après réservation 34
6.9. Annulation 35
6.10. Réservation supplémentaire 37

7. Opérations les plus fréquentes 38

7.1. Rechercher les données du terminal 38
7.2. Exécuter un contact TMS 39
7.3. Exécuter une session de paramètres acquirer 40
7.4. Synchroniser 42

8. MyCCV 44

8.1. Comment me connecter à MyCCV ? 45
8.2. Mot de passe oublié ? 46
8.2.1. Reconfigurer un mot de passe 46
8.2.2. Authentification à deux facteurs (2FA) 47
8.3. Tableau de bord 47
8.4. Rapports48
8.4.1. Consulter mon aperçu des transactions 48
8.4.2. Je souhaite consulter un seul site 48
8.4.3. Je souhaite consulter les transactions d'une date spécifique 46
8.4.4. Je souhaite consulter les transactions d'une période spécifique 50
8.4.5. Mes exportations 51
8.5. Appareils et applications 51
8.5.1. Appareils 51
8.5.2. Clôtures de la journée 52
8.5.3. Modifier la mise en page du ticket 52
8.6. Administration 53

8.6.1. Quels sites et terminaux de paiement sont accessibles dans SalesPoint ? 53
8.6.2. Factures 53
8.6.3. Modifier la mise en page du logo du ticket 54
8.6.4. Comptes d'utilisateur 54
8.6.4.1. Activer/désactiver un compte d'utilisateur 55
8.6.5. Code PIN collaborateur/code d'accès 55
8.7. Vous avez une question à propos MyCCV ? Discutez en direct avec CCV ! 56

9. Coordonnées 58
9.1. Numéros de téléphone CCV 59
9.2. Heures d'ouverture CCV 59
9.3. Coordonnées générales CCV 59

1. Avant de commencer

1.1. Exigences d'installation

Assurez-vous que le terminal de paiement, pendant la transaction, soit disposé de telle sorte que la vie privée du client soit suffisamment respectée pendant l'introduction du code PIN. Il est dès lors impossible que des tiers puissent voir le code PIN.

1.2. Modalités d'utilisation

CCV et les banques ne sont pas les seuls à devoir respecter les directives de la Betaalvereniging Nederland. Vous devez également faire le nécessaire pour que votre client puisse faire ses achats et payer en toute sécurité. La Betaalvereniging Nederland est l'instance qui s'occupe de la sécurité des paiements électroniques.

- Veillez à ce que la carte soit toujours visible pour le client.
- Le client doit introduire lui-même la carte de paiement.
- Montrez la manière dont vous introduisez la carte si le client ne peut pas le faire lui-même.

1.3. Facteurs environnementaux

Des facteurs environnementaux sont susceptibles d'influer sur le fonctionnement de l'appareil. Tenez-en compte lorsque vous placez le terminal de paiement. Voici les circonstances assurant un fonctionnement optimal de votre terminal de paiement :

- La température ambiante se situe entre 0 °C et 40 °C.
- L'humidité relative de l'air se situe entre 5 % et 90 %.

ÉVITEZ

- Les chocs et vibrations
- La lumière directe du soleil ou les objets dégageant de la chaleur
- Une chaleur et une poussière excessives
- L'huile et la saleté
- L'eau ou la condensation
- Les objets qui causent des fluctuations de courant et/ou des champs électromagnétiques excessifs. Pensez par exemple

1.4. Aperçu des éléments fournis

Avant de commencer l'installation, il est important d'avoir le bon matériel à portée de main. Si vous n'en disposez pas, vous ne serez pas en mesure de terminer l'installation. Si des coûts supplémentaires en découlent, ils seront à votre charge. Vous souhaitez en fin de compte faire appel à un technicien pour l'installation ? Les frais à cette fin seront alors portés en ligne de compte.

Vous avez besoin des dispositifs suivants sur le site de l'installation :

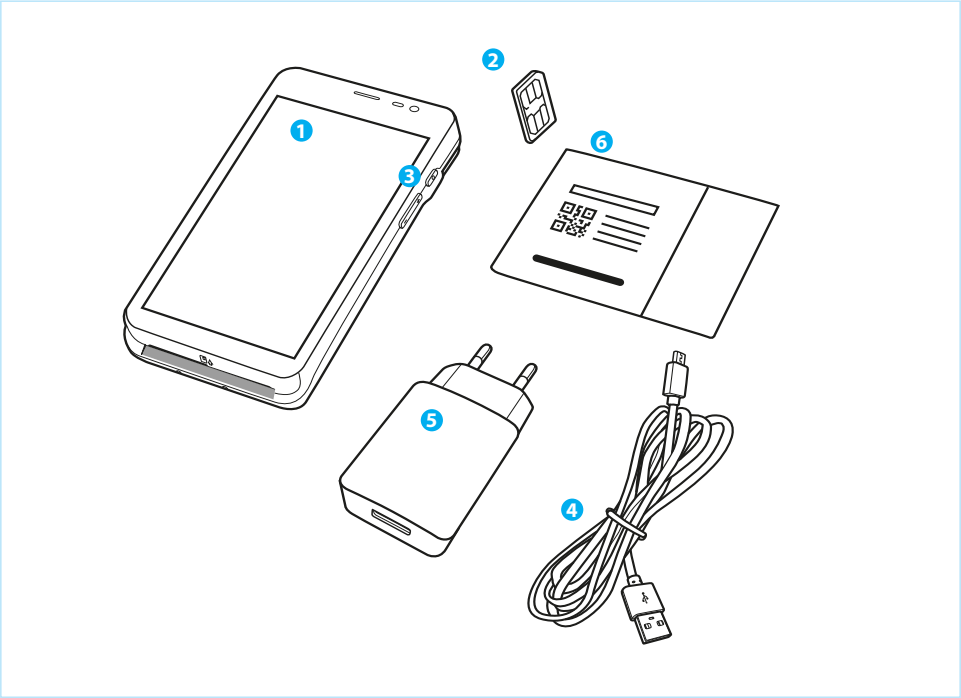
- Une prise murale située à un mètre du terminal de paiement.
- Connexion 4G, de préférence un réseau wifi sécurisé.

! Attention : votre terminal de paiement communique par le biais d'une connexion réseau. Le terminal de paiement ne peut être freiné par un pare-feu ou les paramètres de port de votre réseau.

2. Au travail

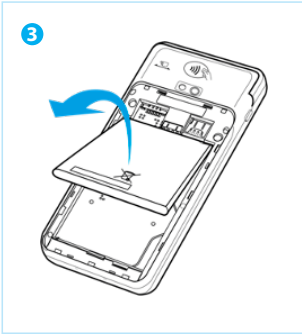
Après avoir effectué tous les préparatifs nécessaires, vous pouvez continuer avec les étapes suivantes pour préparer l'A77.

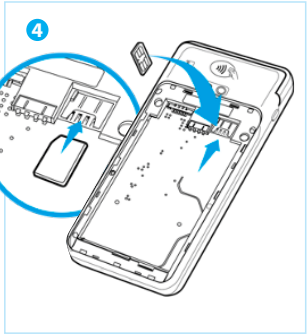
2.1. Que contient la boîte ?



1. **A77 : partie collaborateur et partie client en un seul appareil**
2. **Carte SIM**
3. **Batterie**
4. **Câble USB**
5. **Câble d'alimentation**
6. **Carte avec lien vers Quick Start Guide**

2.2. Installation de la carte SIM et de la batterie





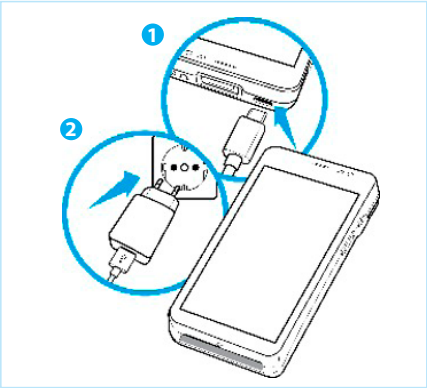
1. **Ouvrir le couvercle arrière :** utilisez l'encoche située en bas à gauche pour soulever doucement le coin du couvercle du compartiment batterie.
2. **Retirer le couvercle arrière :** soulevez le couvercle du compartiment batterie. Faites basculer le couvercle pour le détacher du terminal. La batterie est visible.
3. **Retirer la batterie :** retirez la batterie du terminal en la soulevant par en bas.
4. **Placer une carte micro SIM :** installez la carte SIM dans l'appareil. Assurez-vous que la puce est orientée vers le bas et que l'encoche se situe en haut à gauche, comme indiqué sur l'illustration.

   Sur la face inférieure de l'appareil, vous verrez 2 petites icônes : SIM1 et TF. Ces icônes font référence aux 2 ouvertures situées dans ce coin. L'ouverture destinée à la carte SIM est l'ouverture inférieure. Insérez la carte SIM dans l'ouverture SIM1, c'est-à-dire sous l'arceau argenté, avec la puce vers le bas.

   Poussez la carte jusqu'à ce qu'elle bloque. Elle est alors presque entièrement recouverte par l'arceau.
5. **Replacer la batterie :** remettez la batterie en place.
6. **Replacer le couvercle arrière :** remettez le couvercle du compartiment batterie en place en faisant cliquer tout d'abord la partie supérieure puis la partie inférieure. Vous éviterez ainsi de casser les extrémités supérieures. Le couvercle recouvre maintenant correctement l'appareil.

2.3. Recharge de la batterie

Pour charger la batterie du terminal de paiement avec le câble d'alimentation, procédez aux manipulations suivantes.

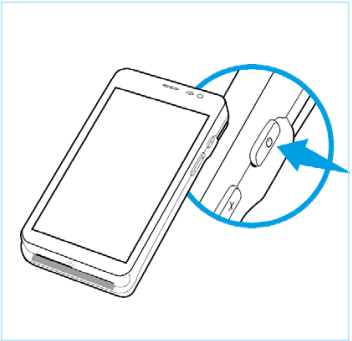


1. **Connecter le câble d'alimentation :** connectez le câble d'alimentation au chargeur USB et au terminal de paiement.
2. **Connecter à une prise secteur :** placez le chargeur USB dans la prise de courant.
3. **Batterie en charge :** une fois le terminal de paiement connecté à la prise secteur, le statut de charge de la batterie s'affiche à l'écran.

2.4. Activation et désactivation du terminal

Un bouton marche/arrêt vous permet d'allumer et d'éteindre facilement et rapidement le CCV Compact.

❶

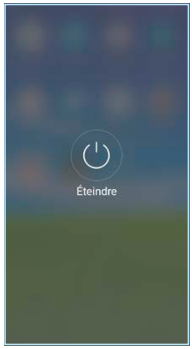


Un bouton marche/arrêt vous permet d'allumer et d'éteindre facilement et rapidement le CCV Compact.

❷

Cliquez sur **Éteindre**.

❸



Cliquez sur l'icône ⏻ pour éteindre le CCV Compact.

Allumer le CCV Compact

Appuyez sur le bouton ⏻ et maintenez-le enfoncé pendant 3 à 5 secondes. L'écran s'allume et le logiciel est chargé.

Éteindre le CCV Compact

Appuyez sur le bouton ⏻ et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que le menu de fermeture apparaisse. Voir l'écran ❷. Différentes options s'offrent à vous :

1. Mode avion
2. Sound
3. Redémarrer
4. éteindre

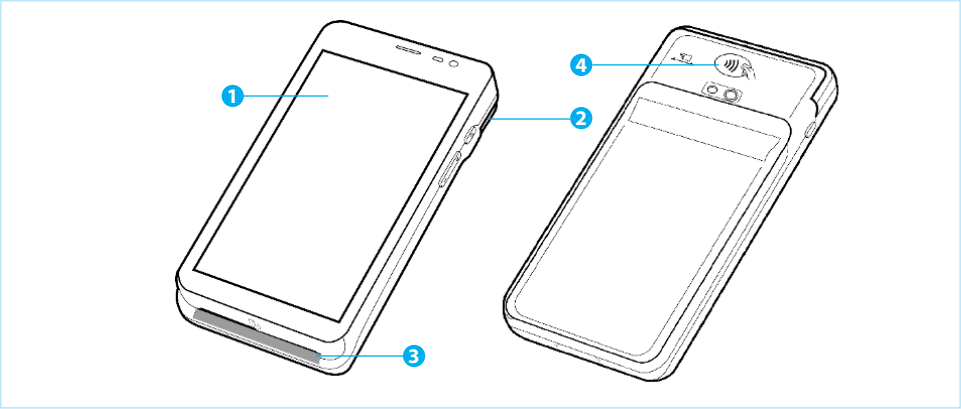
Cliquez sur **Éteindre**.

Si vous appuyez à côté de l'icône, l'action choisie est interrompue par l'écran ❷. Par l'écran ❸ également, vous pouvez appuyer à côté de l'icône pour interrompre la désactivation et revenir à l'écran de démarrage.

3. Comment utiliser le CCV Compact ?

Maintenant que votre terminal est connecté, nous allons vous expliquer comment utiliser le CCV Compact. Découvrez dans les paragraphes suivants la manière d'utiliser le terminal de paiement et le fonctionnement des applications.

3.1. Que contient la boîte ?

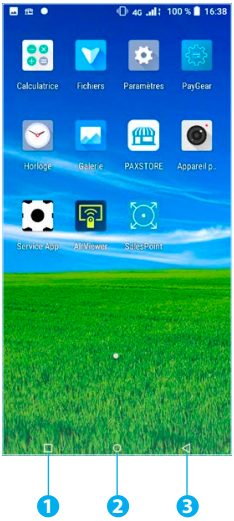


1. **Écran tactile :** vous pouvez sélectionner des options du menu en cliquant sur celles-ci sur l'écran tactile.
2. **Lecteur de carte magnétique :** si un client souhaite payer avec une carte avec bande magnétique, le client doit la faire passer de droite à gauche, la bande magnétique étant positionnée vers le bas et vers le terminal.
3. **Lecteur de carte à puce :** si un client veut payer avec une carte à puce, le client doit insérer la carte avec la puce orientée vers le haut dans le terminal.
4. **Lecteur de carte sans contact :** si un client souhaite payer sans contact, il peut le faire en tenant sa carte ou son téléphone par l'arrière à côté du lecteur de carte sans contact.

3.1.1. Introduire des lettres et des signes de ponctuation sur le terminal de paiement

Ce terminal de paiement fonctionne avec un système d'exploitation Android, dans lequel vous pouvez introduire des lettres et signes de ponctuation à l'aide d'un clavier AZERTY, la disposition du clavier standard dans la plupart des pays utilisant l'écriture latine. Vous trouverez les lettres au même endroit que sur un clavier ordinaire.

3.2. Menu du terminal de paiement



Une fois le terminal de paiement démarré, vous arrivez dans le menu principal du terminal de paiement. Vu que le terminal de paiement fonctionne avec Android, vous trouverez quelques applications Android standard sur votre appareil. Pour ouvrir l'application dont vous avez besoin, cliquez sur l'icône de l'application sur l'écran tactile.

Vous pouvez utiliser la barre de navigation en bas de l'écran pour basculer entre les différentes applications.

1. Lorsque vous trouvez dans le manuel □, utilisez-le pour demander un aperçu de toutes les applications actives. Vous pouvez fermer les applications actives.
2. Lorsque vous trouvez dans le manuel ○, utilisez-le pour fermer l'écran.
3. Lorsque vous trouvez dans le manuel ◁, utilisez-le pour revenir à l'écran précédent.

3.2.1 Apps

En plus de plusieurs applications Android standard, votre CCV Compact est équipé de quelques applications sur mesure de CCV. Découvrez ci-dessous comment ces applications assurent un déroulement fluide de vos opérations de paiement.

3.2.1.1. CCV Store

Le CCV Store est le portail dans lequel les applications développées par CCV sont disponibles. Si une mise à jour est effectuée, elle est téléchargée par le biais du Store. De cette façon, le terminal de paiement disposera toujours des logiciels les plus récents et vous pourrez faire appel à divers services.

3.2.1.2. SalesPoint

L'app SalesPoint est l'application la plus importante sur nos terminaux Android. C'est l'application qui permet de réaliser des transactions et de fixer vos périodes de paiement. Au moment où vous effectuez une clôture journalière dans l'application SalesPoint, vous clôturez la période de paiement et en lancez directement une nouvelle. Ces opérations seront expliquées pas à pas plus loin dans ce guide d'utilisation.

3.2.1.3. App Service

Vous utiliserez peu l'application Service dans vos activités quotidiennes. L'application est installée sur votre terminal afin que des collaborateurs de CCV puissent travailler dessus lorsque nécessaire. Il se peut que vous soyez invité à démarrer cette application en cas de panne et/ou d'entretien de votre terminal de paiement. Elle permettra à nos collaborateurs de rassembler rapidement et facilement les informations nécessaires.

3.2.1.4. AirViewer

L'application AirViewer permet à un collaborateur de CCV de vous soutenir à distance. Ce qui signifie que le collaborateur de CCV, moyennant votre accord, peut prendre le contrôle du terminal de paiement pour remédier au problème à distance. L'application AirViewer est uniquement utilisée en cas de contact direct entre l'utilisateur du terminal de paiement et le collaborateur de service. Si vous avez donné votre accord pour l'utilisation d'AirViewer, le collaborateur se connecte à distance et vous pouvez suivre sur le terminal de paiement les étapes qui sont exécutées. On vous demandera toujours à l'avance de donner votre accord sur le terminal de paiement pour sa commande à distance. À la fin de cette session, la connexion via l'application AirViewer sera interrompue.

3.2.1.5. PayGear

L'application PayGear est le Payment Engine de votre terminal de paiement. Cette application permet à votre terminal de paiement d'être équipé des bons paramètres pour pouvoir effectuer des transactions et vous permet d'avoir accès aux bonnes fonctionnalités. Il s'agit d'une application fixe que vous ne pouvez pas manipuler ou utiliser seul. CCV s'en charge pour vous.

4. Paramètres de base

Votre terminal de paiement doit être connecté à l'Internet, ou avoir une connexion de communication de données pour pouvoir exécuter des transactions. Cette connexion est nécessaire pour transmettre les transactions, en vue de leur traitement, à des banques ou sociétés de carte de crédit qui traitent votre transaction (ci-après : acquirer), mais aussi pour communiquer avec le Terminal Management System de CCV. La communication avec le Terminal Management System permet par exemple au terminal de paiement d'être équipé d'un nouveau logiciel.

4.1. Paramétrage de l'Internet mobile 4G

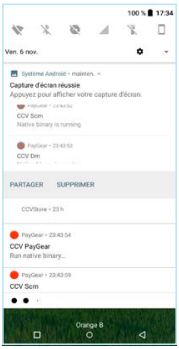
Le paramétrage de l'Internet mobile 4G est très simple. Placez la carte SIM dans le CCV Compact (voir paragraphe 2.2), d'autres réglages ne sont pas nécessaires. Le terminal de paiement fonctionne directement sur la 4G.

4.2. Paramétrage du réseau wifi

Pour connecter votre CCV Compact à un réseau wifi, suivez les étapes ci-après. Utilisez de préférence

1.

Faites glisser votre doigt sur l'écran de démarrage, du haut vers le bas.

2. 

Cliquez pendant quelques secondes sur l'icône wifi en haut à gauche.

3.

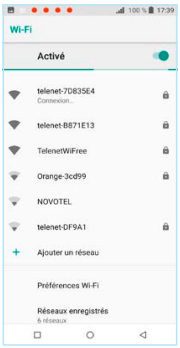
Activez le wifi en faisant glisser le verrou vers la droite.

4.

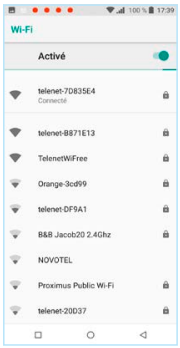
Sélectionnez le réseau wifi souhaité.

Saisissez votre mot de passe.

Cliquez sur **SE CONNECTER**.



La connexion est vérifiée.



L'adresse IP est récupérée.

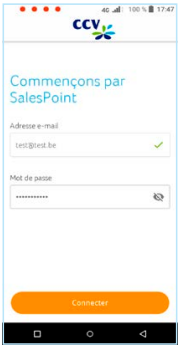
Votre CCV Compact est connecté au réseau wifi. Revenez à l'écran de démarrage en cliquant sur le O dans la barre de navigation.

4.3. Activer le CCV Compact

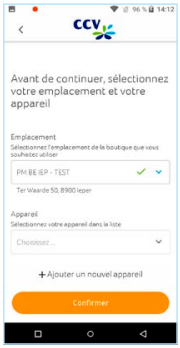
Une fois que votre terminal est allumé et connecté au réseau, activez-le. Pour faire cela, utilisez l'application SalesPoint.

Ouvrez l'application **SalesPoint**.

Activez l'application SalesPoint en utilisant vos coordonnées MyCCV : **adresse e-mail** et **mot de passe**.

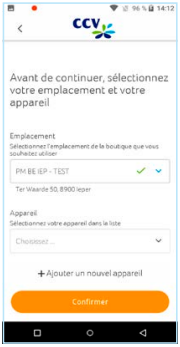


Cliquez sur **Connecter**.



Sélectionnez l'**Emplacement** correct.

5



Cliquez sur **+ Ajouter un nouvel appareil**. Vous avez déjà enregistré votre appareil précédemment ? Dans ce cas, sélectionnez-le

6

Ajoutez un nouveau **nom d'appareil**. Cliquez sur **Confirmer**. Vous avez plusieurs appareils ? Dans ce cas, assurez-vous de leur donner des noms qui permettent de les distinguer.

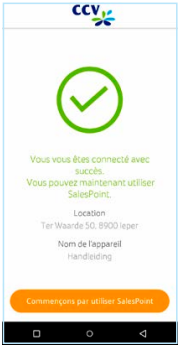
7

Une fois que vous avez enregistré et confirmé votre appareil, l'écran Analyse d'applications apparaît. Sélectionnez **Accepter** pour continuer.

8

Votre appareil est synchronisé.

9

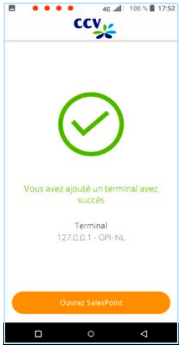


Cliquez sur **Commençons par utiliser SalesPoint**.

10

Cliquez sur **Ajouter ce terminal** pour démarrer.

11



Cliquez sur **Ouvrir SalesPoint** pour lancer une transaction.

12

Lancez une transaction.

QU'EST-CE QUE SALESPOINT ENREGISTRE ?

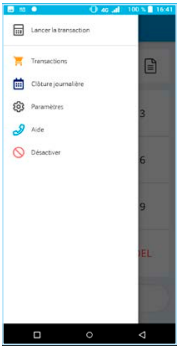
- Informations relatives à l'appareil
- Erreurs et plantages de l'application
- Le merchantID

4.4. Paramétrage de la méthode d'encodage de montants

Vous pouvez adapter la méthode d'encodage des montants de centimes d'euro en euros et inversement. Le terminal de paiement est paramétré par défaut sur le centime d'euro.

1

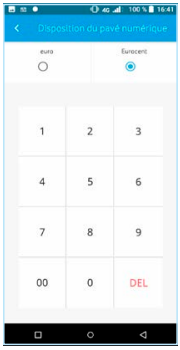
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2 

Sélectionnez **Paramètres**.

3

Sélectionnez **Disposition du pavé numérique.**

4 

Sélectionnez le paramètre souhaité : **Eurocent**.
Les deux derniers chiffres se placent automatiquement derrière la décimale.

5

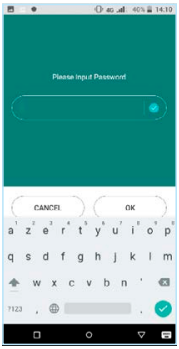
Sélectionnez le paramètre souhaité : **Euro**.
Tout ce que vous introduisez se place avant la décimale.
Introduisez manuellement la décimale.

4.5. Paramétrage de la langue

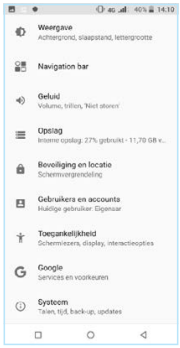
Pour modifier la langue de l'appareil, vous devez suivre les étapes suivantes :

1

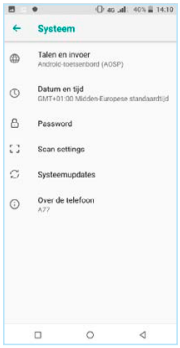
Sélectionnez **Paramètres**.

2 

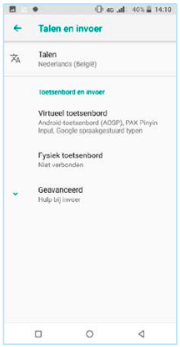
Introduisez le mot de passe **pax9876@@** et appuyez sur **OK**.

3 

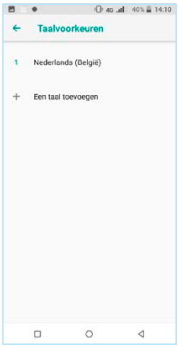
Faites défiler le menu vers le bas et sélectionnez **Système**.

4 

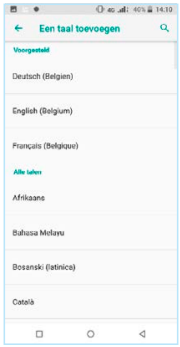
Sélectionnez **Talen en invoer** (Langues et saisie).

5 

Sélectionnez **Talen** (Langues).

6 

Appuyez sur **+ Een taal toevoegen** (Ajouter une langue).

7 

Sélectionnez la langue souhaitée. Dans cet exemple, le français (Belgique) est sélectionné.

8

La langue apparaît maintenant dans la liste des Préférences de langue. Appuyez sur ☰ à droite de la langue souhaitée et glissez la langue vers le haut afin qu'elle se retrouve en première position.

Appuyez en bas de l'écran sur

O pour revenir au bureau. Toutes les applications sont désormais dans la langue souhaitée.

5. Démarrage et clôture

5.1. Ouverture de la journée

Avec le CCV Compact, la tenue à jour de vos périodes de paiement n'a jamais été aussi simple. Lorsque vous clôturez une période de paiement, une nouvelle période s'ouvrira automatiquement. Découvrez dans le paragraphe suivant comment clôturer une période (et donc en démarrer une autre).

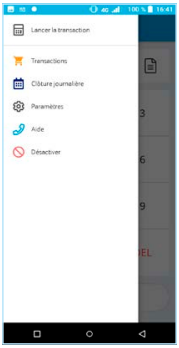
5.2. Effectuer la clôture journalière

L'application SalesPoint conserve les totaux journaliers. Lorsque vous effectuez une clôture journalière dans l'application SalesPoint, vous clôturez la période de paiement et lancez directement une nouvelle période de paiement. Le rapport est automatiquement transmis à votre compte MyCCV. La clôture journalière se déroule comme suit :

1

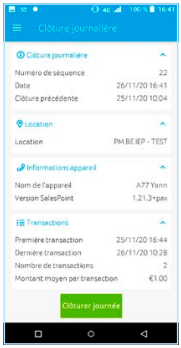
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



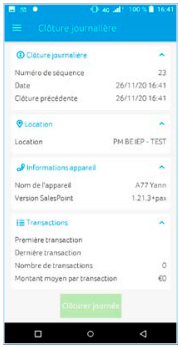
Cliquez sur **Clôture journalière**.

3



Cliquez sur le bouton vert pour **clôturer journée**.

4

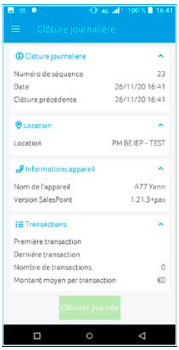


Les clôtures journalières se suivent selon le numéro de séquence.

5

La clôture journalière est terminée ! Cliquez sur **Procéder**.

6



Après **avoir clôturé la journée**, l'application SalesPoint revient à l'écran de démarrage et les totaux sont remis à zéro.

Clôture journalière sans ouverture ?

Peut-être avez-vous l'habitude d'effectuer aussi une ouverture journalière. Avec le CCV Compact, ce n'est pas nécessaire ! Lorsque vous clôturez une journée, la nouvelle période/journée s'ouvre automatiquement pour vous. Chaque clôture journalière est conservée dans MyCCV au format PDF.

6. Transactions

Le terminal de paiement soutient plusieurs types de transactions. Le type de transaction que vous pouvez exécuter dépend de l'acquirer et de la carte du client. Un acquirer est une institution de paiement ou banque qui reçoit et gère des transactions. Cette partie fournit également des données pour l'acceptation de transactions.

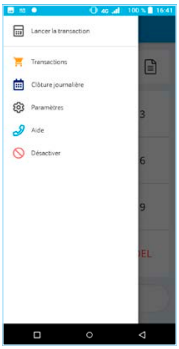
! Attention : un type de carte spécifique ne fonctionne pas sur votre terminal de paiement ou vous n'êtes pas en mesure d'exécuter une transaction que vous souhaitez ? Consultez votre contrat ou contactez votre acquirer.

6.1. Activer ou désactiver des types de transactions

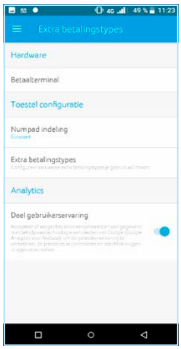
Dans l'application SalesPoint, il est possible d'activer ou de désactiver les types de transactions (types de paiement). Découvrez ci-dessous comment faire.

1.

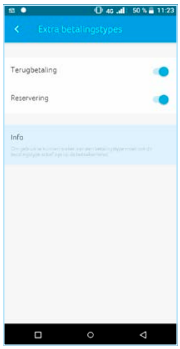
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2. 

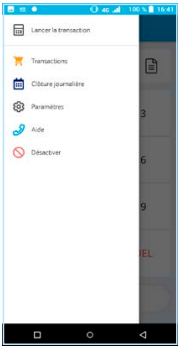
Cliquez sur **Paramètres**.

3. 

Cliquez sur « **Extra betalingstypes** » (Types de paiement supplémentaires).

4. 

Remboursement et **Réservation** sont activés dans cet exemple. Vous pouvez activer ou désactiver les types de transactions en faisant glisser le verrou vers la droite ou la gauche. Allez sur **Lancer transaction** en cliquant sur **<** en haut de l'écran.

5. 

Cliquez sur **Lancer la transaction**

6.

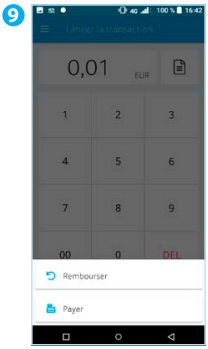
Introduisez un montant.

7.

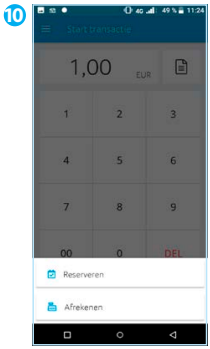
Cliquez sur les **...** dans le coin inférieur gauche pour afficher d'autres types de transactions.

8.

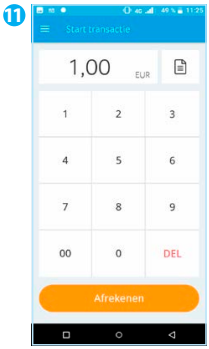
Vous avez ici le choix entre **Rembourser**, **Réserver** ou **Payer**.



Si vous avez désactivé **Réserver**, vous ne pourrez utiliser que **Rembourser** et **Payer**.



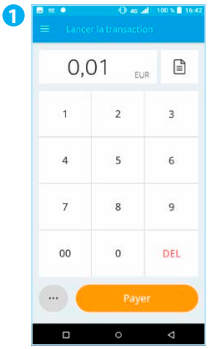
Si vous avez désactivé **Rembourser**, vous ne pourrez utiliser que **Réserver** et **Payer**.



Si vous avez désactivé **Rembourser** et **Réserver,** vous ne pourrez utiliser que **Payer**.

6.2. Ajouter une description/un nom à une transaction

Si vous voulez ajouter une description ou un nom à une transaction, c'est possible. Cette option est pratique lorsque vous voulez rechercher des transactions dans l'aperçu des transactions. Voir également paragraphe 6.3.

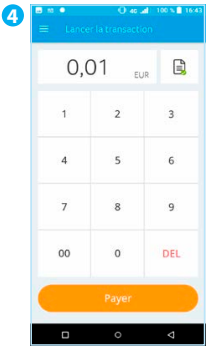


Introduisez le montant total de la transaction.

Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 1,00 €. Sur le formulaire, cliquez dans le coin supérieur droit à côté du montant.

Complétez une description de la transaction.

Cliquez sur **Ajouter**. La description est maintenant liée à votre transaction.



Une coche verte apparaît maintenant en regard de l'icône du formulaire. Cliquez sur **Payer** ou sur les **...** pour exécuter une autre transaction.

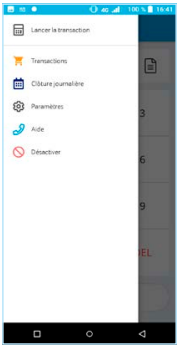
6.3. Rechercher des transactions

Vous pouvez non seulement rechercher une description d'une transaction, mais aussi effectuer une recherche sur la base d'un montant, d'une date ou d'un code de réservation.

1

Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**.

Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2 

Cliquez sur **Transactions**.

3

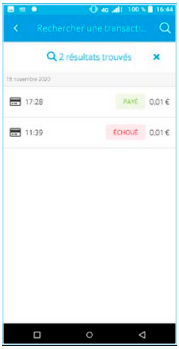
Cliquez dans le coin supérieur droit sur la loupe pour rechercher votre transaction.

4

Il y a quatre possibilités pour rechercher une transaction.
Cliquez sur **Par la description.**

5

Complétez la description donnée à la transaction.
Cliquez sur **Rechercher une transaction**.

6 

Dans cet exemple, deux transactions ont été trouvées.

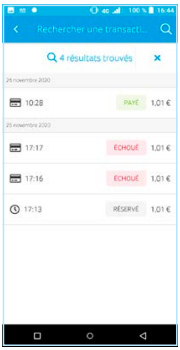
7

Par montant vous permet d'effectuer une recherche sur la base du montant.

8

Introduisez le montant que vous voulez trouver.
Cliquez sur **Rechercher une transaction**.

9



Dans cet exemple, deux transactions ont été trouvées.

10

Jusqu'à la date vous permet d'effectuer une recherche sur la base de la date de transaction. Cliquez sur l'icône du calendrier pour trouver la date de transaction.

11

Introduisez la date que vous voulez trouver. Cliquez sur **Rechercher une transaction**.

12

Dans cet exemple, 9 transactions ont été trouvées.

13

Par le biais de Recherche sur réservation, vous obtiendrez l'écran ci-dessus. Cliquez sur l'un des deux choix.

14

Scannez le code QR sur le ticket du client.

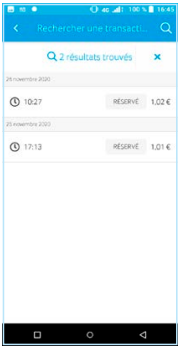
15

Introduisez le code de réservation.

16

Cliquez sur **Rechercher une transaction**.

17



Dans cet exemple, quatre résultats ont été obtenus.

18

Lorsqu'une recherche ne donne pas de résultat, vous obtiendrez l'écran

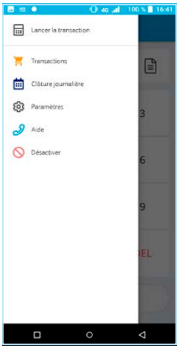
ci-dessus. Cliquez sur **Réessayer** si vous voulez démarrer une nouvelle recherche.

6.4. Effectuer un paiement

Procédez comme suit pour effectuer un paiement :

1

Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2 

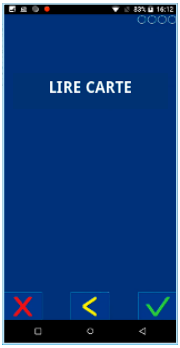
Sélectionnez **Lancer la transaction**.

3

Introduisez le montant total de la transaction.

4

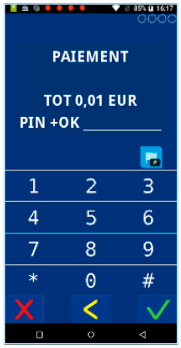
Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 0,01. Cliquez ensuite sur le bouton **Payer**.

5 

Lorsque le paiement sur un CCV Compact a été envoyé, l'écran change de manière à vous indiquer à quelle étape du paiement le client se trouve.

6

Le client paie sans contact (sur le dessus), par puce ou par le lecteur de bande magnétique.

7 

Lorsque cette étape est demandée, le client introduit un code PIN.

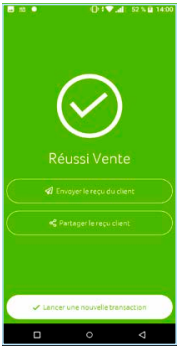
8

Le client retire sa carte.

9

Paiement accepté.

10

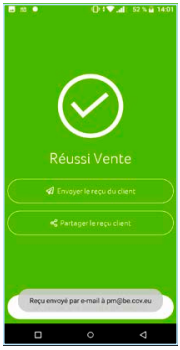


Vous revenez à l'écran du collaborateur. Vous voyez si le paiement a réussi. Cliquez sur **Envoyer le reçu du client** si vous souhaitez envoyer le ticket par e-mail au client ou sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction**.

11

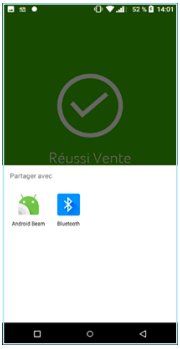
Si vous avez choisi d'envoyer le ticket, introduisez l'adresse e-mail du client pour envoyer le ticket. Cliquez ensuite sur **Lancer une nouvelle transaction**.

12



Un message vous indiquant que le ticket a été envoyé au client par e-mail s'affiche pendant quelques secondes. Cliquez ensuite sur **Lancer une nouvelle transaction**.

13



Si vous avez choisi Partager le reçu, choisissez la méthode souhaitée. Une nouvelle application s'ouvre. Cliquez ensuite sur **Lancer une nouvelle transaction**.

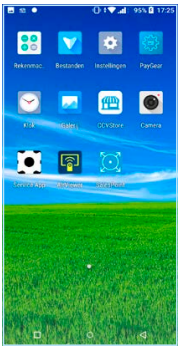
13

Si la transaction échoue, le message ci-dessus apparaît. Dans cet exemple, la transaction a été interrompue par le client. Cliquez sur **Réessayer ou Terminé**.

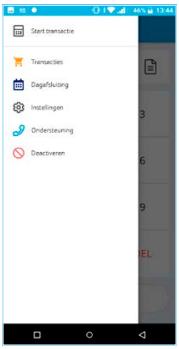
6.5. Remboursements par code PIN

Selon le contrat de traitement des transactions que vous avez souscrit auprès de CCV, vous pouvez effectuer par le biais de l'app SalesPoint un remboursement si cela s'avère nécessaire.

Pour un remboursement, il n'est pas nécessaire d'utiliser la carte du paiement original. Après un remboursement, le montant est versé sur le compte de la carte avec laquelle le remboursement est effectué.

1 

Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2 

Sélectionnez **Lancer la transaction**.

3

Introduisez le montant total de la transaction.

4

Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 500,00 €. Cliquez sur les **...** dans le coin inférieur gauche pour davantage de types de transactions.

5

Cliquez sur **Rembourser**.

6

Introduisez le **code PIN du collaborateur**.

7

Ce code PIN est généré via MyCCV.

8

Lorsque l'écran ci-dessus apparaît, vous pouvez présenter le terminal de paiement au client.

CODE PIN DU COLLABORATEUR

Ce code PIN est obligatoire et est généré via MyCCV. Voir paragraphe 9.6.5.

9

Le titulaire de carte suit les instructions sur l'écran et présente sa carte. En cas de remboursement dans le cadre duquel le titulaire de carte introduit sa carte, ce dernier doit d'abord donner son accord sur le montant. Il n'est pas nécessaire d'introduire un code PIN.

Lors d'un remboursement sans contact, l'approbation du montant et l'encodage du code PIN ne sont pas nécessaires. En cas d'accord, le client clique sur le **V**.

10

Le client est remboursé en complétant le remboursement sans contact (à l'arrière) à l'aide de la puce ou par le biais du lecteur de carte magnétique.

11

Le client retire sa carte.

12

Le remboursement est accepté.

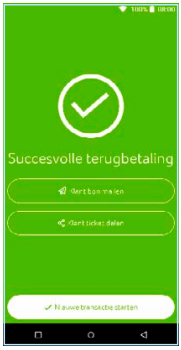
13

Soumettez le ticket à la signature du client. Il peut le faire à l'aide de son doigt sur l'écran.

14

Cliquez sur **Confirmer**.

15



Vous revenez à l'écran du collaborateur.
Vous voyez si le remboursement a réussi.

Cliquez sur **Envoyer**

le reçu du client si vous souhaitez envoyer le ticket au client ou sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction.**

16

Si vous avez choisi **Envoyer le reçu du client**, introduisez l'adresse e-mail du client pour envoyer le ticket.

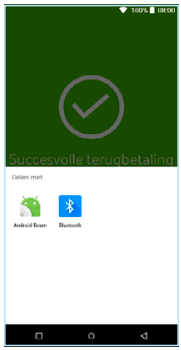
17

Cliquez sur **Verzend mail** (Envoyer e-mail). Cliquez ensuite sur **Lancer une nouvelle transaction**.

18

Un message vous indiquant que le ticket a été envoyé au client par e-mail s'affiche pendant quelques secondes. Cliquez ensuite sur **Lancer une nouvelle transaction**.

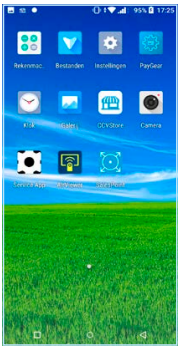
19



Vous avez sélectionné Ticket delen (Partager le ticket) ? Sélectionnez la méthode souhaitée. Une nouvelle application s'ouvre. Cliquez ensuite sur **Lancer une nouvelle transaction**.

6.6. Paiement par code QR par voie mobile

Lors d'un paiement mobile, les étapes à suivre sont les mêmes que lors d'un paiement ordinaire. La seule différence réside du côté du client. Lorsque le client est invité à présenter sa carte, il sélectionne la touche QR sur l'écran de la partie client :

1 

Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2

Introduisez le montant total de la transaction.

3

Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 1,00 €. Cliquez ensuite sur le bouton **Décompter**.

4

L'écran bleu ci-dessus apparaît. Le commerçant peut alors présenter l'appareil au client. Le client appuie en bas de l'écran sur le bouton QR.

5

Le client scanne le code QR à l'aide de son smartphone et termine le paiement.

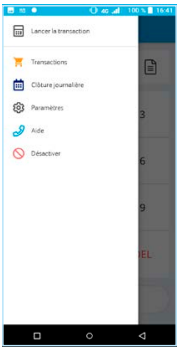
6

Sélectionnez l'option **Envoyer le reçu du client** si vous voulez envoyer le ticket au client. Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

6.7. Réservation

1

Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2 

Sélectionnez **Lancer la transaction**.

3

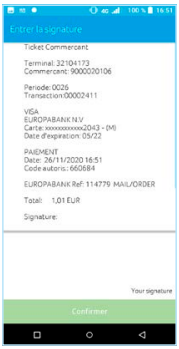
Introduisez le montant que vous voulez réserver pour le client.

4

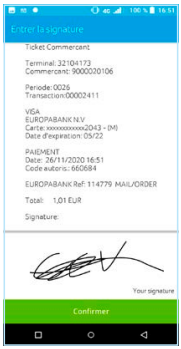
Cliquez sur les **...** dans le coin inférieur gauche pour afficher d'autres types de transactions.

5

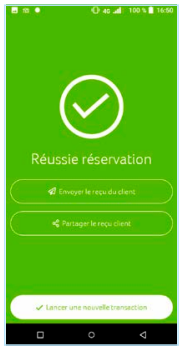
Cliquez sur **Réserver**.

6 

Soumettez le bon de réservation à la signature du client. Il peut le faire à l'aide de son doigt sur l'écran.

7 

Cliquez sur **Confirmer**.

8 

Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible. Cliquez sur **Envoyer le reçu du client** si vous souhaitez envoyer le ticket au client.

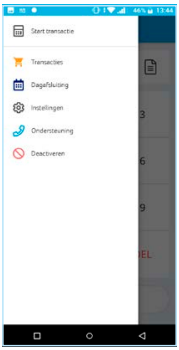
Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

6.8. Paiement après réservation

1

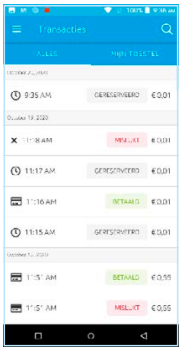
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2



Sélectionnez **Transactions**.

3



Cliquez sur la réservation à laquelle vous voulez ajouter un paiement.

4

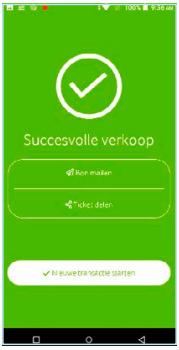
Cliquez sur **€ Betaling toevoegen** (Ajouter paiement en €).

5

Introduisez le montant que vous voulez ajouter à la réservation.

Cliquez sur **Betaling toevoegen** (Ajouter paiement).

6

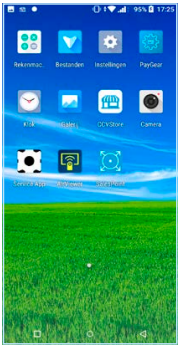


Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible. Cliquez sur **Envoyer le reçu du client** si vous souhaitez envoyer le ticket au client.

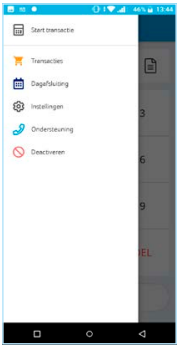
Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

6.9. Annulation

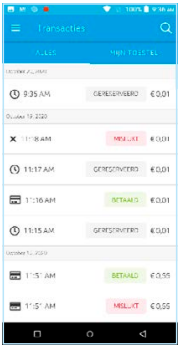
Ce type de transaction est en train d'être optimisé et sera prochainement ajouté à vos possibilités de paiement.

1 

Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2 

Sélectionnez **Transactions**.

3 

Cliquez sur la réservation que vous voulez annuler. Vous avez ajouté une description ou un nom à une réservation ? Cliquez alors sur la loupe pour rechercher la réservation.

4

Cliquez sur **x Annuleer transactie** (x Annuler la transaction).

5

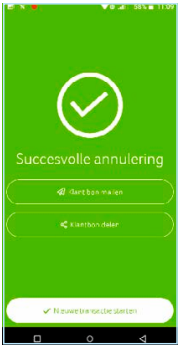
Le code PIN est généré via MyCCV.

6

Introduisez le **code PIN du collaborateur**.

7

Cliquez sur **Oui**. Le terminal de paiement ouvre l'application PayGear. Une notification vous indique si l'annulation a réussi ou non. Après cette notification, vous revenez dans SalesPoint.

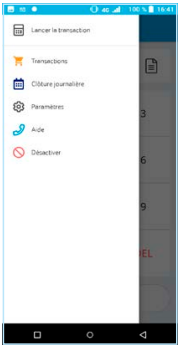
8 

Lorsque l'annulation a réussi, le résultat est visible. Cliquez sur **Envoyer le reçu du client** si vous souhaitez envoyer le ticket au client.

Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

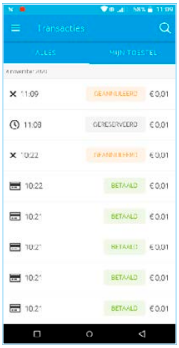
Cliquez en haut à gauche sur ☰.

9



Sélectionnez **Transactions**.

10



Vous trouverez la réservation annulée dans la liste des transactions. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

CODE PIN DU COLLABORATEUR

Ce code PIN est obligatoire et est généré via MyCCV. Voir paragraphe 9.6.5.

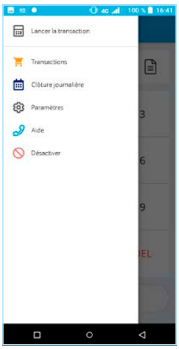
6.10. Réservation supplémentaire

Il est possible d'ajouter une réservation supplémentaire à une réservation.

1

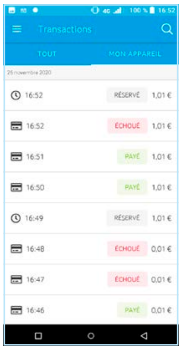
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2



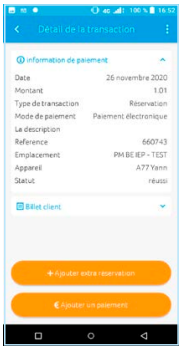
Sélectionnez **Transactions**.

3



Cliquez sur la réservation à laquelle vous voulez ajouter une réservation supplémentaire. Vous avez ajouté une description ou un nom à une réservation ? Cliquez alors sur la loupe pour rechercher la réservation.

4



Cliquez sur **+ Ajouter extra réservation**.

5

Introduisez le montant que vous voulez ajouter.

6

Cliquez sur **Ajouter extra réservation.**

7

Lorsque la réservation a réussi, le résultat est visible. Cliquez sur **Envoyer le reçu du client** si vous souhaitez envoyer le ticket au client.

Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

Ce type de transaction est encore en cours de développement en vue d'un affichage optimal dans votre environnement MyCCV. Dans la prochaine version de ce guide d'utilisation, vous en trouverez une description plus détaillée et pourrez également l'utiliser !

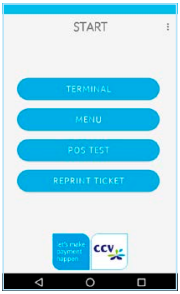
7. Opérations les plus fréquentes

7.1. Rechercher les données du terminal

Si vous voulez introduire une modification ou contacter l'un de nos Customer Support Officers, il peut être pratique d'être en mesure de rechercher les données de votre terminal. Suivez les étapes suivantes pour rechercher les données de votre terminal :

1.

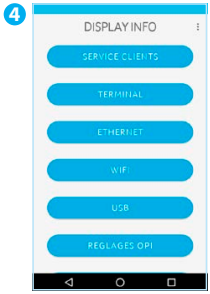
Ouvrez l'application **Service**.

2. 

Sélectionnez **MENU**.

3.

Sélectionnez **DISPLAY INFO**.

4. 

Sélectionnez **TERMINAL**.

5.

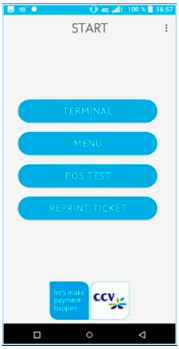
Vous voyez maintenant les données de votre terminal. Si vous appuyez sur **STOP** ou **OK**, vous reviendrez une étape en arrière dans le menu. Pour fermer l'application, cliquez sur **O** en bas de la barre de navigation

7.2. Exécuter un contact TMS

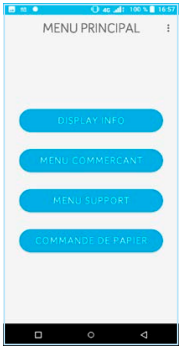
Avec un Contact TMS, synchronisez les données de votre terminal. Exécutez un Contact TMS en suivant les étapes ci-dessous :

1.

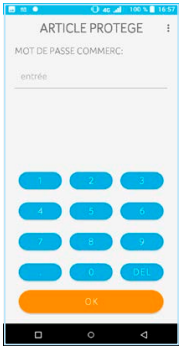
Ouvrez l'application Service.

2. 

Sélectionnez **MENU**.

3. 

Sélectionnez **MENU COMMERÇANT**.

4. 

Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut) et cliquez sur **OK**.

5.

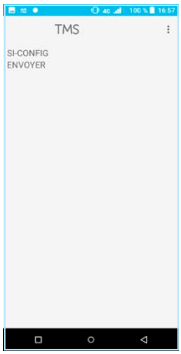
Sélectionnez **FONCTIONS**.

6.

Sélectionnez **TERMINAL**.

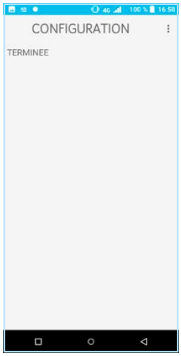
7.

Sélectionnez **CONTACT TMS**.

8. 

La communication TMS est exécutée. SI-INIT ou SI-CONFIG apparaît à l'écran.

9

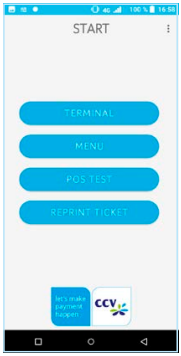


Attendez que la communication soit terminée. **TERMINÉE** apparaît à l'écran. Vous arrivez sur le rapport.

10

Le rapport apparaît. Après quelques secondes, le terminal revient au menu principal de l'app Service.

11



Vous revenez au menu principal de l'app Service.

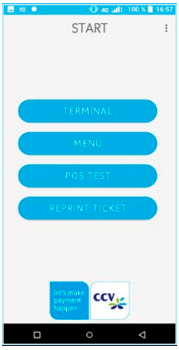
7.3. Exécuter une session de paramètres acquirer

Si votre terminal rencontre des problèmes lors de la lecture de cartes de paiement, procédez alors à une session de paramètres acquirer pour récupérer les paramètres. Les paramètres seront à nouveau synchronisés, ce qui peut remédier aux problèmes.

1

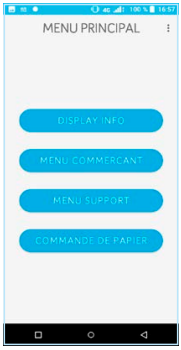
Ouvrez l'application Service.

2



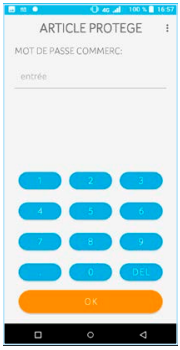
Sélectionnez **MENU**.

3



Sélectionnez **MENU COMMERÇANT**.

4

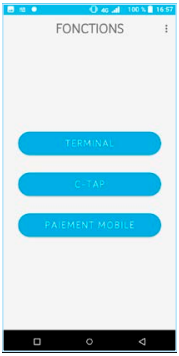


Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut) et cliquez sur **OK**.

5

Sélectionnez **FONCTIONS**.

6



Sélectionnez **C-TAP**.

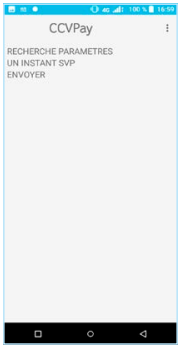
7

Sélectionnez **CONTACT ACQUIRER**.

8

Sélectionnez l'acquirer pour lequel vous voulez démarrer une session. Dans cet exemple, il s'agit de CCVPAY CTAP.

9



Pendant la session, vous voyez l'avancement sur votre appareil. Après la session, vous revenez automatiquement à l'écran comportant tous les acquirers.

10

Si vous voulez fermer cet écran, sélectionnez ○ dans la barre de navigation.

7.4. Synchroniser

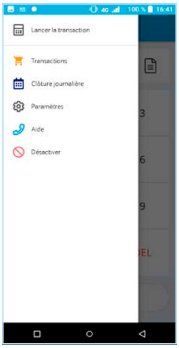
Dans MyCCV, vous pouvez modifier certains paramètres du terminal, comme la mise en page du ticket (voir chapitre 8.6.3.). Pour veiller à ce que ces modifications soient également apportées à votre terminal de paiement, vous devez synchroniser votre terminal de paiement.

Découvrez ci-dessous comment faire.

1

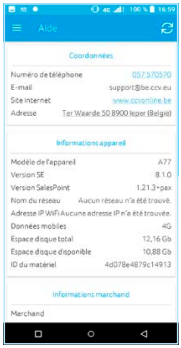
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



Sélectionnez **Aide**.

3



Vous trouverez ici les Coordonnées, les Informations appareil, les Informations marchand, les Informations matériel et les Informations serveur.

4

Déroulez l'écran vers le bas pour voir les informations suivantes.

Cliquez sur **Synchroniser**.

5

Le CCV Compact va maintenant se synchroniser.

8. Portail clients MyCCV

Les terminaux de paiement Android de CCV sont reliés à l'environnement MyCCV de CCV. Dans cet environnement, vous pouvez consulter vos transactions et factures mais aussi gérer vos terminaux de paiement.

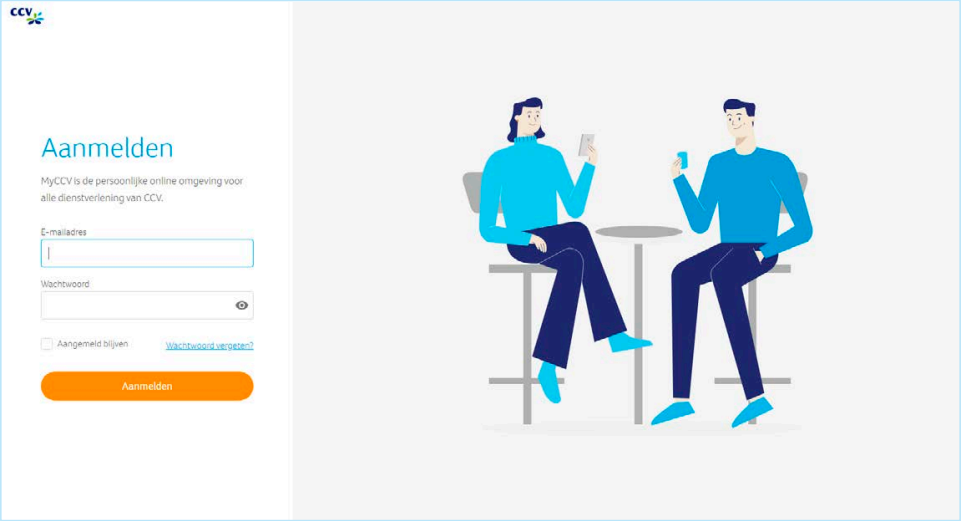
Obtenir d'une simple pression sur un bouton toutes les informations à propos de chaque site et chaque transaction ? C'est possible dans MyCCV ! Lorsque vous utilisez MyCCV pour la première fois, vous pouvez modifier toutes les coordonnées et les sites d'entreprise. Ces données sont ensuite vérifiées par CCV. Une fois toutes les informations approuvées par CCV, les éventuelles données que

POURQUOI UN CONTRÔLE EST-IL NÉCESSAIRE ?

Connaître votre client. C'est une chose qui vous importe en tant qu'entrepreneur, n'est-ce pas ? Pour CCV également, la connaissance du client prime, afin de pouvoir vous aider au mieux dans le domaine du paiement. Il s'agit aussi d'une obligation légale, qui porte le nom de know your customer, ou KYC. Selon le principe KYC, une organisation financière (comme CCV) doit bien connaître son client avant de l'accepter comme client. Lorsqu'une personne ouvre un compte en banque, souscrit un prêt hypothécaire ou, dans notre cas, fait l'acquisition d'une solution de paiement avec traitement des transactions, elle doit être

8.1. Comment me connecter à MyCCV ?

Vous pouvez vous connecter à l'environnement MyCCV en vous rendant sur l'URL suivante : https://selfservice.myccv.eu/



Écran de connexion MyCCV

1

Complétez votre adresse e-mail et votre mot de passe.

2

Cliquez sur l'icône en forme d'œil et vérifiez si le mot de passe introduit est le bon.

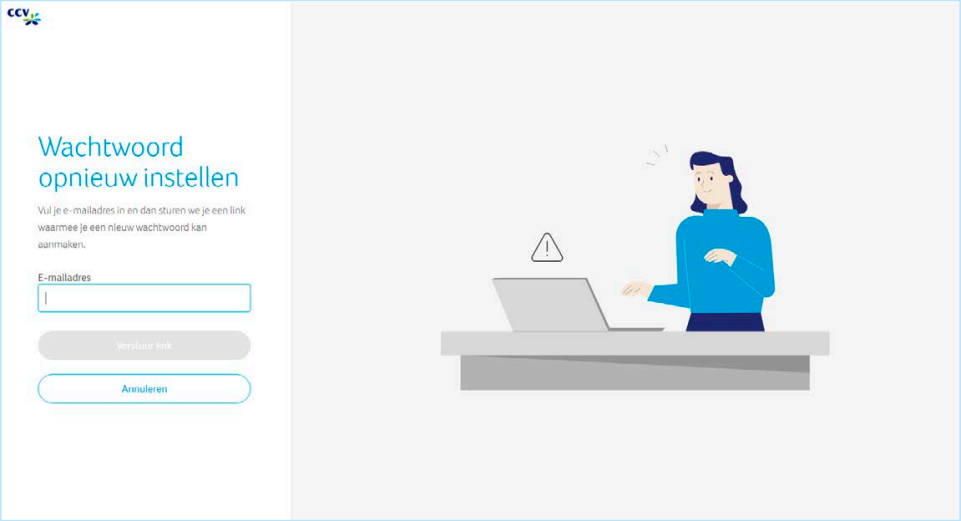
Cliquez sur **Aanmelden** (S'identifier).

3

Vous recevez un message d'erreur ? Il se peut alors qu'une erreur se soit glissée dans votre adresse e-mail ou votre mot de passe. Vérifiez également si votre compte a déjà été activé.

8.2. Mot de passe oublié

Si vous avez oublié le mot de passe de MyCCV, vous pouvez facilement le reconfigurer :



Reconfigurer un mot de passe

9.2.1. Mot de passe oublié

1

Complétez votre adresse e-mail.

Cliquez sur **Wachtwoord vergeten?** (Mot de passe oublié ?)

2

Complétez une nouvelle fois votre adresse e-mail.

3

Cliquez sur **Verstuur link** (Envoyer lien).

4

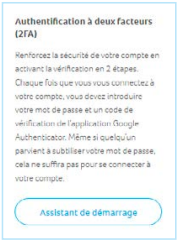
Vous recevrez un e-mail contenant des instructions pour reconfigurer votre mot de passe.

Cliquez sur **Doorgaan** (Continuer), vous revenez à l'écran de connexion.

8.2.2. Authentification à deux facteurs (2FA)

Vous pouvez également paramétrer l'Authentification à deux facteurs (2FA), aussi appelée authentification à double facteur. Il s'agit d'une protection supplémentaire introduite à l'aide de Google Authenticator. La 2FA est liée à votre téléphone. Vous aurez ainsi la certitude que vous serez le seul à avoir accès à MyCCV. Si plusieurs personnes travaillent avec MyCCV, vous pouvez choisir de

1



Attention : si vous paramétrez l'authentification à deux facteurs et que vous oubliez votre mot de passe, vous ne pourrez plus créer vous-même de nouveau mot de passe. Contactez toujours le Service Desk si vous avez oublié votre mot de passe de l'authentification à deux facteurs.

8.3. Tableau de bord

Dans le tableau de bord MyCCV, vous trouverez les factures les plus récentes de CCV, des notifications à propos du fonctionnement de MyCCV et les transactions les plus récentes de votre CCV Compact. Vous pouvez directement voir si les transactions ont réussi ou ont échoué, le magasin dans lequel les transactions ont été effectuées et le moment auquel elles l'ont été. Si vous voulez consulter toutes les transactions, cliquez alors sur **Alles weergeven** (Tout afficher). Vous arrivez maintenant dans le générateur de rapports, voir paragraphe 8.4.

8.4. Rapports

MyCCV est doté d'un générateur de rapports étendu. Vous pouvez établir des rapports sur différents sites, types de transactions et périodes.

8.4.1. Consulter mon aperçu des transactions

Dans MyCCV, vous pouvez très facilement consulter toutes les transactions de votre CCV Compact. Qu'il s'agisse d'un paiement ou d'une réservation, vous obtiendrez toutes les informations en quelques clics seulement.

1

Cliquez sur **Rapports**.

2

Cliquez sur **Transactions**. Cochez les Emplacements que vous voulez voir.

8.4.2. Je souhaite consulter un seul site

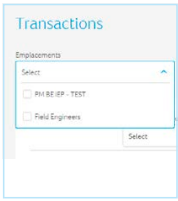
Vous possédez plusieurs magasins ? Mais vous voulez obtenir l'aperçu des transactions d'un site spécifique ? MyCCV vous permet de le faire en quelques clics.

1

Cliquez sur **Rapports**.

2

Cliquez sur **Transactions**.

3 

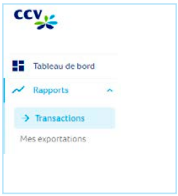
Sous **Emplacements**, sélectionnez le bon magasin. Les résultats s'affichent directement.

8.4.3. Je souhaite consulter les transactions d'une date spécifique

1

Cliquez sur **Rapports**.

2



Cliquez sur **Transactions**.

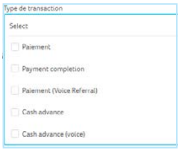
3

Sous Bereik (Intervalle), sélectionnez le jour que vous voulez voir. Cliquez dans le calendrier, en utilisant les flèches situées à gauche et à droite, pour changer de mois. La date d'aujourd'hui apparaît en orange.

4

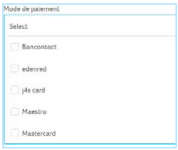
Sélectionnez le même jour dans la partie suivante du calendrier. Le deuxième champ date est également complété. L'aperçu des transactions du jour choisi apparaît.

5



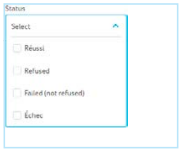
En cochant un ou plusieurs types de transactions, vous pouvez réaliser une sélection.

6



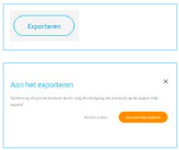
En cochant une ou plusieurs méthodes de paiement, vous pouvez réaliser une sélection.

7



En cochant un ou plusieurs statuts de transaction, vous pouvez réaliser une sélection.

8



Cliquez sur le bouton

Exporter si vous voulez télécharger l'aperçu.

Cliquez sur **Ga naar mijn exports** (Aller vers mes exportations) pour voir vos fichiers.

Toutes les exportations réalisées sont disponibles sous Mes exportations, voir paragraphe 8.4.5.

8.4.4. Je souhaite consulter les transactions d'une période spécifique

En plus d'un aperçu par jour, vous pouvez également réaliser un aperçu de toutes les transactions pour une période donnée. Il peut être pratique pour comparer différentes périodes.

Vous pouvez soit paramétrer vous-même une période, soit choisir l'une des périodes prédéfinies par CCV :

- Aujourd'hui
- Hier
- Cette semaine
- La semaine dernière
- Ce mois
- Le mois dernier
- Ce trimestre
- Le trimestre dernier

1

Cliquez sur **Rapports**.

2

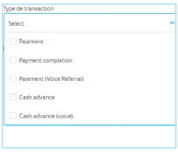
Cliquez sur **Transactions**.

3

Sous Bereik, sélectionnez le jour de début de la période que vous voulez voir. Cliquez dans le calendrier, en utilisant les flèches situées à gauche et à droite, pour changer de mois. La date d'aujourd'hui apparaît en orange. Vous pouvez réaliser une sélection à partir de périodes prédéfinies.

4

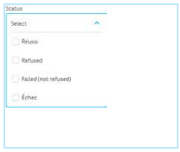
Sélectionnez dans la partie suivante du calendrier le jour de fin de la période que vous voulez voir. Le deuxième champ date est également complété. L'aperçu des transactions de la période choisie apparaît. Dans cet exemple, il a été opté pour la période : **La semaine dernière**.

5 

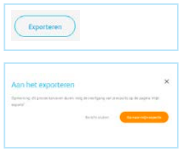
En cochant un ou plusieurs types de transactions, vous pouvez réaliser une sélection.

6

En cochant une ou plusieurs méthodes de paiement, vous pouvez réaliser une sélection.

7 

En cochant un ou plusieurs statuts de transaction, vous pouvez réaliser une sélection.

8 

Cliquez sur le bouton

Exporter si vous voulez télécharger l'aperçu.

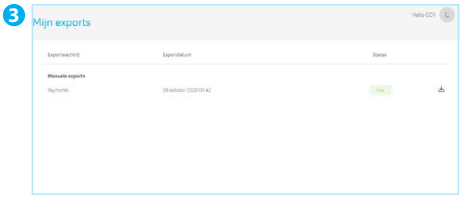
Cliquez sur **Ga naar mijn exports** (Aller vers mes exportations) pour voir vos fichiers.

8.4.5. Mes exportations

Vous trouverez tous les rapports sous Mes exportations.

Cliquez sur **Rapports**.

Cliquez sur **Mes exportations**.
L'écran suivant apparaît.



Cliquez sur l'icône de téléchargement pour ouvrir votre rapport en Excel.

Dans le coin inférieur gauche de l'écran, vous verrez s'ouvrir une fenêtre contextuelle portant la mention **Open file** (Ouvrir fichier).

Le document apparaît dans un nouvel écran, faites un clic droit sur le fichier et cliquez sur **Ouvrir**. Le fichier s'ouvre maintenant en Excel.

8.5. Appareils et applications

Vous trouverez en haut de votre écran l'application SalesPoint Pay, avec vos terminaux de paiement liés. Autre point pratique : l'application SalesPoint Pay contient vos clôtures journalières sauvegardées et vous pouvez y modifier la mise en page de votre ticket.

8.5.1. Appareils

Tous les terminaux, actifs ou inactifs, sont regroupés ici.

Cliquez sur **Appareils et applications**.

Cliquez sur **Gérer appareil**.

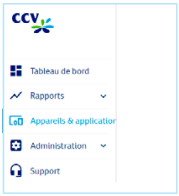
Cliquez sur **Appareils**.

Cliquez sur ✕ et vous verrez également apparaître les terminaux de paiement inactifs.

Si vous utilisez de nombreux terminaux, vous pouvez utiliser la recherche avancée pour trouver rapidement le terminal souhaité. L'ajout d'un appareil est tout aussi simple. Cliquez pour ce faire dans le coin supérieur droit sur + **Voeg toestel toe** (Ajouter appareil). Complétez le nom de l'appareil et le site et cliquez sur **Opslaan** (Sauvegarder).

8.5.2. Clôtures de la journée

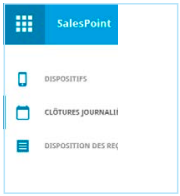
Vous trouverez facilement vos clôtures de la journée sauvegardées en regard d'Appareils et applications.

1 

Cliquez sur **Appareils et applications**.

2

Cliquez sur **Gérer appareil**.

3 

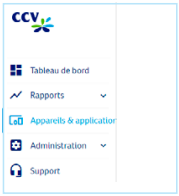
Cliquez sur **Clôtures journalières**. Vous y trouverez toutes les clôtures journalières sauvegardées (fichiers PDF) réalisées avec votre terminal de paiement.

4

Si vous voulez la clôture journalière d'un terminal spécifique, choisissez alors le terminal concerné.

8.5.3. Modifier la mise en page du ticket

Vous voulez changer l'adresse figurant sur le ticket du client, vos conditions de retour ou mettre vos dernières offres en avant ? Différents champs vous permettent de personnaliser votre ticket. Si vous voulez adapter le logo, voir paragraphe 8.6.3.

1 

Cliquez sur **Appareils et applications**.

2

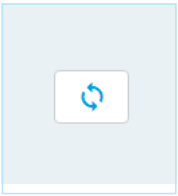
Cliquez sur **Gérer appareil**.

3

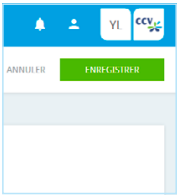
Cliquez sur **Disposition des reçus**.

4

Vous pouvez personnaliser votre reçu de différentes manières. Allez-vous y appliquer un logo ou le nom de l'entreprise ? Cliquez sur la coche pour l'afficher ou non sur le reçu. Utilisez les champs de texte pour de nouvelles offres ou pour souhaiter une bonne journée à vos clients. Tout est possible !

5 

Cliquez sur les deux flèches bleues au centre de l'écran pour rafraîchir le ticket et voir le résultat final.

6 

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications.

APERÇU REÇU

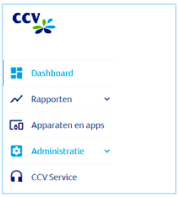
Sur l'exemple que montre SalesPoint, il se peut que toutes les informations ne soient pas correctes. Certaines informations sont tirées des données relatives au site. Les bonnes informations figureront sur le reçu papier.

8.6. Administration

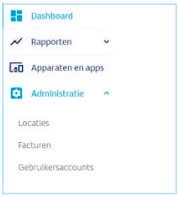
Dans l'aperçu Administration, vous pouvez modifier les données de vos sites et utilisateurs. Vous y trouverez également toutes les factures de CCV.*

8.6.1. Quels sites et terminaux de paiement sont accessibles dans SalesPoint ?

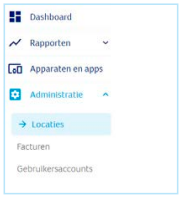
Vous possédez plusieurs magasins ou terminaux de paiement ? Retrouvez-les facilement.

1


Cliquez sur **Administration**.

2


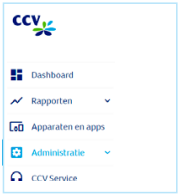
Sous Administration, vous pouvez faire le choix entre **Locaties** (Emplacements), **Facturen** (Factures) et **Gebruiksaccounts** (Comptes d'utilisateur).

3


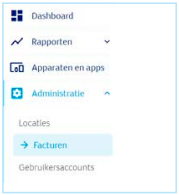
Cliquez sur **Emplacements**. Vous verrez maintenant tous les sites sur lesquels SalesPoint a été installé.

8.6.2. Factures

L'aperçu des factures regroupe toutes les factures que CCV vous envoie. Elles ne vous sont donc plus envoyées par courrier, mais sont regroupées dans un aperçu clair !*

1


Cliquez sur **Administration**.

2


Cliquez sur **Factures**.

* Si cette fonction a été activée pour votre compte client.

8.6.3. Modifier la mise en page du logo du ticket

Par le biais d'Emplacements, vous pouvez facilement ajouter ou modifier le logo de votre entreprise sur votre ticket client.

1

Cliquez sur **Administration**.

2

Cliquez sur **Emplacements**. Cliquez sur l'emplacement pour lequel vous voulez adapter le logo d'entreprise.

3

Cliquez sur **Ajouter logo**.

4

S'il y a déjà un logo d'entreprise, cliquez alors sur **Actualiser logo**.

Vous voulez supprimer le logo d'entreprise ? Cliquez alors sur **Actualiser logo** et ensuite sur **Supprimer le logo actuel**.

5

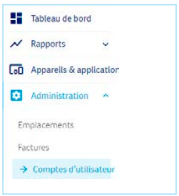
Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, et sélectionnez une illustration. Cliquez ensuite sur **Charger logo** ou **Charger nouveau logo**.

8.6.4. Compte d'utilisateur

Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs, chacun avec un rôle propre, à MyCCV. Complétez de manière aussi précise que possible les données du nouvel utilisateur.

1

Cliquez sur **Administration**.

2 

Cliquez sur **Comptes d'utilisateur**. Cliquez sur **+** si vous voulez ajouter un utilisateur. Ou sélectionnez un utilisateur dont vous voulez modifier les données.

3

Complétez les données du nouvel utilisateur.

Après avoir introduit toutes les données, cliquez sur **Enregistrer**.

8.6.4.1. Activer/désactiver un compte d'utilisateur

Comment reconnaître un utilisateur actif ou inactif ? Un utilisateur actif se reconnaît à la coche verte ✓. Un utilisateur inactif se reconnaît au cadenas rouge 🔒. Vous ne pouvez pas modifier les données de cet utilisateur.

Vous voulez réactiver un utilisateur inactif ? Cliquez sur l'utilisateur que vous voulez réactiver et cliquez en bas sur le lien, en regard de l'icône de la poubelle bleue 🗑. Il vous est maintenant demandé si vous voulez réactiver l'utilisateur.

Désactiver un utilisateur ? Cliquez sur l'utilisateur, cliquez en bas sur le lien, en regard de l'icône de la poubelle bleue 🗑. Réactivez l'utilisateur et vous pourrez ensuite réadapter toutes les données.

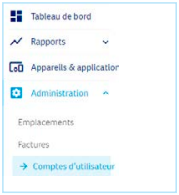
8.6.5. Code PIN collaborateur/code d'accès

Paramétrez le code PIN collaborateur ou code d'accès via l'application SalesPoint dans MyCCV. Vous devez utiliser ce code PIN à 4 chiffres lorsque vous voulez exécuter un remboursement sur le terminal de paiement ou annuler une transaction. Pour ce faire, procédez comme suit :

1

Cliquez sur **Administration**.

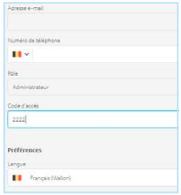
2



Cliquez sur **Comptes d'utilisateur**.

Sélectionnez un utilisateur dont vous voulez voir ou modifier les données.

3



Liez un code PIN à 4 chiffres à l'utilisateur.

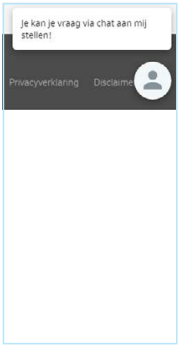
Cliquez sur **Enregistrer**.

Attention : n'oubliez pas de transmettre le code d'accès à l'utilisateur.

8.7. Vous avez une question à propos MyCCV ? Discutez en direct avec CCV !

Vous êtes en train de travailler avec MyCCV et vous ne vous en sortez pas ? Vous pouvez alors faire appel au live chat et poser votre question à un membre de l'équipe de support de CCV. Le chat est accessible chaque jour ouvrable entre 09h00 et 17h00.

1



Cliquez dans le coin inférieur droit de l'écran sur le bouton « chat met mij » (discutez avec moi).

2

Introduisez votre question.

3

Un membre de l'équipe de support de CCV vous répondra le plus rapidement possible.

4

Vous voulez relire la réponse à un moment ultérieur ? Cliquez sur les **...** dans le coin supérieur gauche de l'écran. Cliquez sur **Stuur transcript** (Envoyez transcription) pour vous envoyer la réponse par e-mail.

5

Complétez votre adresse e-mail.

Cliquez sur **Verzenden** (Envoyer).

6

Une copie de la conversation est envoyée.

Cliquez sur **Verberg** (Dissimuler).

7

Vous voulez savoir à quel moment le collaborateur de l'équipe de support de CCV vous répondra ? Cliquez sur les ... dans le coin supérieur gauche de l'écran.

Cliquez sur **Geluid aanzetten** (Activer le bruit).

8

Travailler en toute quiétude sans être perturbé par le bruit du chat ? Cliquez sur les ... dans le coin supérieur gauche de l'écran.

Cliquez sur **Geluid dempen** (Atténuer le bruit).

9

Si vous êtes satisfait de la réponse, cliquez sur le pouce.

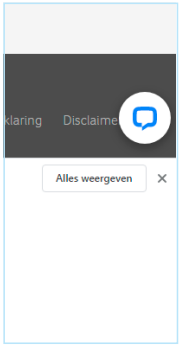
10

Cliquez dans le coin supérieur droit sur **X** pour fermer le live chat.

11

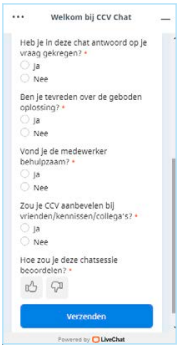
Si vous attendez une réponse du membre de l'équipe de support, vous pouvez réduire la fenêtre du chat. Cliquez sur **_** dans le coin supérieur droit.

12



L'icône ci-dessus apparaît.

13



Une fois le live chat terminé, quelques courtes questions vous seront posées. Cliquez sur **Verzenden** (Envoyer).

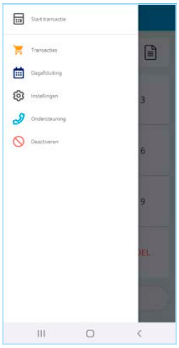
Sur la base de vos réponses, nous pourrons améliorer MyCCV.

9. Coordonnées

En cas de panne, l'app SalesPoint peut déjà vous offrir une foule d'informations à propos de votre CCV Compact. Vous y trouverez également le numéro de téléphone du Customer Support.

1

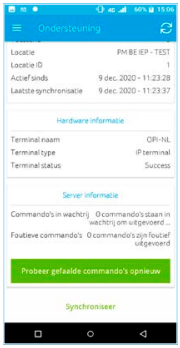
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2 

Cliquez sur **Aide**.

3

Vous trouverez ici notamment les Coordonnées, les Informations appareil, les Informations marchand, les Informations matériel et les Informations serveur.

4 

Déroulez l'écran vers le bas pour voir les informations suivantes.

Notez ci-dessous vos coordonnées MyCCV et votre numéro TID TMS :

Nom d'utilisateur .....

Mot de passe .....

TID TMS .....

9.1. Numéros de téléphone CCV

Service Center (pour les pannes et la commande de fournitures)057 570 570
Vous pouvez commander des fournitures en ligne sur www.ccv.eu
Sales 0800 22 789

9.2. Heures d'ouverture CCV

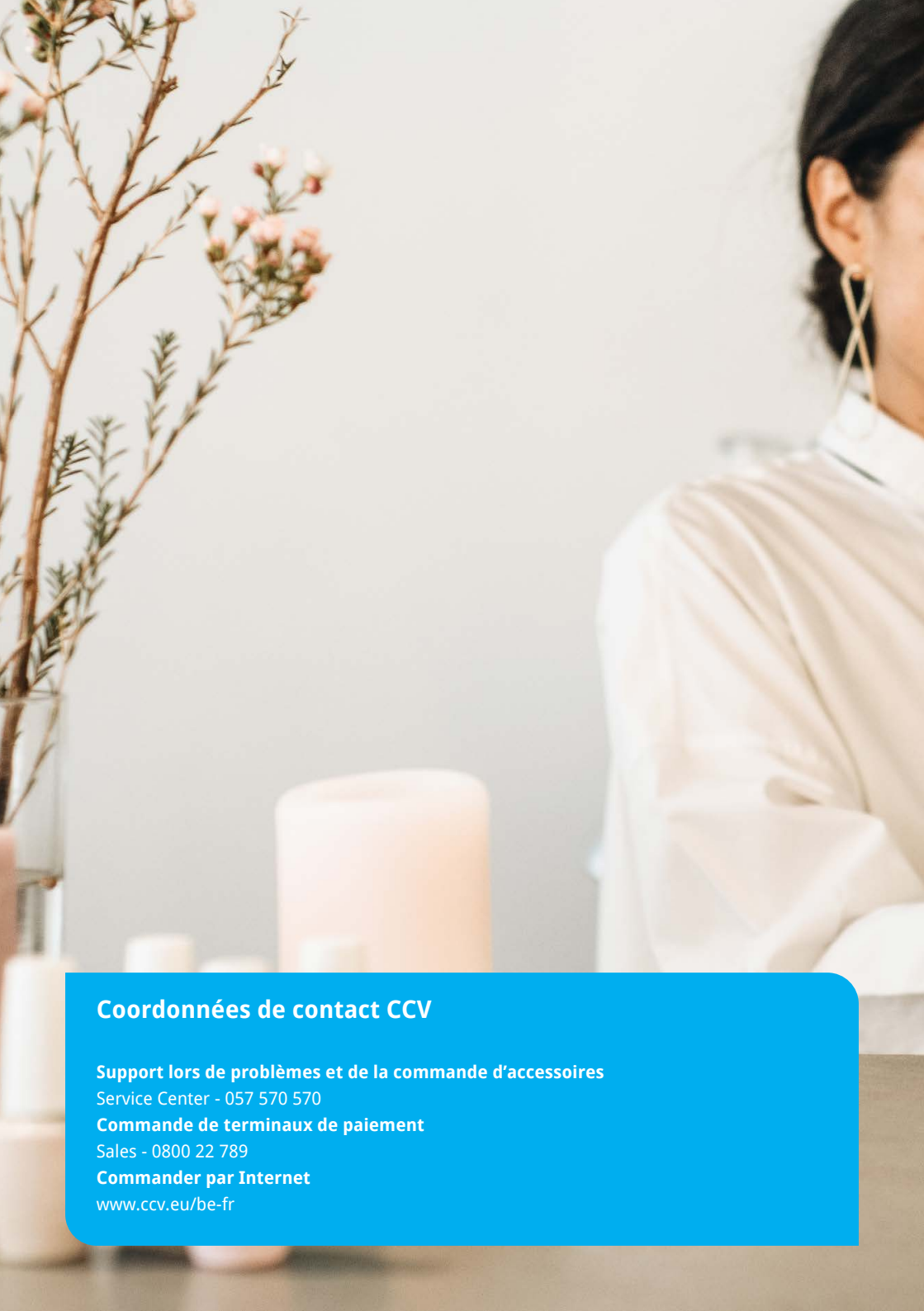
Heures de bureau :
Du lundi au vendredi inclus 08h30 - 17h00

Service Center :
Du lundi au samedi inclus 08h00 - 22h00
Dimanche 08h30 - 17h00

NB : service de 24 heures réservé aux pannes urgentes.

9.3. Coordonnées générales CCV

CCV Belgium SA
Ter Waarde 50
8900 Ypres



Coordonnées de contact CCV

Support lors de problèmes et de la commande d'accessoires
Service Center - 057 570 570
Commande de terminaux de paiement
Sales - 0800 22 789
Commander par Internet
www.ccv.eu/be-fr