



CCV Smart

Guide d'utilisation
A80-P400

let's make
payment
happen



Félicitations !

Vous venez de recevoir votre nouveau terminal de paiement, le CCV Smart A80-P400. Le CCV Smart se compose d'une partie pour le collaborateur et d'une partie pour le client. Ces deux parties sont reliées par câble et peuvent fonctionner de manière autonome ou être raccordées à un système de caisse.

Ce terminal de paiement utilise un système d'exploitation Android. Différentes applications vous permettent de gérer vos opérations de paiement.

Avant de pouvoir exécuter des transactions, veillez à ce que toutes les fonctionnalités nécessaires du CCV Smart 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. Installer un rouleau d'imprimante	9
2.3. Raccorder l'appareil	10
3. Comment utiliser le CCV Smart ?	11
3.1. La partie collaborateur en quelques mots	11
3.1.1. Introduire des lettres et des signes de ponctuation sur le terminal de paiement	12
3.2. Menu du terminal de paiement	12
3.2.1. Apps	13
3.2.1.1. CCV Store	13
3.2.1.2. SalesPoint	13
3.2.1.3. App Service	13
3.2.1.4. AirViewer	13
3.3. La partie client en quelques mots	14
4. Paramètres de base	15
4.1. Paramétrage de la connexion Internet	15
4.1.1. Contrôle de la connexion Internet	15
4.1.2. Paramétrage de l'adresse IP statique	16
4.2. Activer l'appareil	17
4.3. Modifier le mot de passe commerçant	19
4.4. Paramétrage de la langue	20
5. Démarrage et clôture	21
5.1. Ouverture de la journée	21
5.2. Clôture de la journée	21

6. Transactions	22
6.1. Paiement	22
6.2. Remboursements par code PIN	23
6.3. Paiement mobile	25
6.4. Annulation	25
6.5. Réservation	26
6.6. Paiement après réservation	27
6.7. Réservation supplémentaire	28
6.8. Demander quels types de transactions sont soutenus par mon terminal	29
 7. Opérations les plus fréquentes	 32
7.1. Rechercher les données du terminal	32
7.2. Exécuter un contact TMS	33
7.3. Exécuter une session de paramètres acquéreur	34
7.4. Synchroniser	35
 8. Autres paramètres	 36
8.1. Paramétrage de la méthode d'encodage de montants	36
8.2. Paramétrage d'un ticket de transaction	36
8.2.1. Activer ou désactiver l'impression d'un ticket	36
8.3. Connexion avec la caisse	37
8.3.1. Contrôler et brancher le câble	37
8.3.2. Paramétrage de la connexion avec la caisse sur le terminal	38
 9. Maintenance	 39
9.1. Nettoyage de l'appareil	39
9.2. Nettoyage du lecteur de carte à puce	39
9.3. Nettoyage du lecteur de bande magnétique	40
9.4. Mises à jour logicielles	40

10. MyCCV	41
10.1. Comment me connecter à MyCCV ?	42
10.2. Mot de passe oublié ?	43
10.2.1. Reconfigurer un mot de passe	43
10.2.2. Authentification à deux facteurs (2FA)	44
10.3. Tableau de bord	44
10.4. Rapports	45
10.4.1. Consulter mon aperçu des transactions	45
10.4.2. Je souhaite consulter un seul emplacement	45
10.4.3. Je souhaite consulter les transactions d'une date spécifique	46
10.4.4. Je souhaite consulter les transactions d'une période spécifique	47
10.4.5. Mes exportations	48
10.5. Appareils et applications	48
10.5.1. Appareils	48
10.5.2. Clôtures de la journée	49
10.5.3. Modifier la mise en page du ticket	49
10.6. Administration	50
10.6.1. Quels emplacements et terminaux de paiement sont accessibles dans SalesPoint ?	50
10.6.2. Factures	50
10.6.3. Modifier la mise en page du logo du ticket	51
10.6.4. Comptes d'utilisateur	51
10.6.4.1. Activer/désactiver un compte d'utilisateur	52
10.6.5. Code PIN collaborateur/code d'accès	52
10.7. Vous avez une question à propos MyCCV ? Discutez en direct avec CCV !	53
11. Coordonnées	55

1. Avant de commencer

Avant de commencer, il est important de pouvoir répondre aux exigences et facteurs suivants, pendant votre installation et après celle-ci. Parcourez ces prescriptions avant votre installation, afin d'être bien préparé.

1.1. Exigences d'installation

Placez la partie client de telle sorte que le client puisse protéger l'introduction du code PIN à l'aide de sa main ou de son corps. Lors de l'installation d'un terminal de paiement, tenez compte des éléments suivants :

- Placez la partie client à minimum 80 cm et maximum 120 cm de hauteur. Vous ne pouvez y déroger que si l'introduction du code PIN est entièrement protégée.
- L'introduction du code PIN ne peut être visible depuis un point en hauteur, des miroirs, des caméras ou d'une autre façon.
- Assurez-vous que le clavier de la partie client, 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.
- Un privacy shield équipe la partie client. Le client peut utiliser ce capot de protection pour protéger l'introduction du code PIN. Si le clavier n'a pas de privacy shield, contactez alors nos Customer Support Officers.

1.2. Modalités d'utilisation

Pour accroître la sécurité, la Betaalvereniging Nederland a établi des directives relatives au placement de la partie collaborateur et de la partie client. 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 %.

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

- Une prise murale **1** située à 1,5 mètre du terminal de paiement.
- Un modem ou routeur **3** situé à 1,5 mètre - 100 mètres du terminal de paiement. Nous vous envoyons un câble ethernet de 3 mètres **2**. La distance entre le terminal de paiement et le modem ou le routeur est **3** supérieure à 3 mètres ? Veuillez dès lors à avoir un câble ethernet plus long avant l'installation.
- Vous devez de toute évidence également avoir une connexion de communication fonctionnelle (ADSL ou câblée).

Lors de l'utilisation d'un câble ethernet propre, tenez compte des éléments suivants :

- La distance totale entre le terminal de paiement et le modem ou le routeur **3** ne peut dépasser 100 mètres.
- Les deux extrémités du câble ethernet doivent être équipées d'un connecteur RJ45 **2**.

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



Prise murale



Câble ethernet avec connecteur RJ45



Modem ou routeur

ÉVITEZ

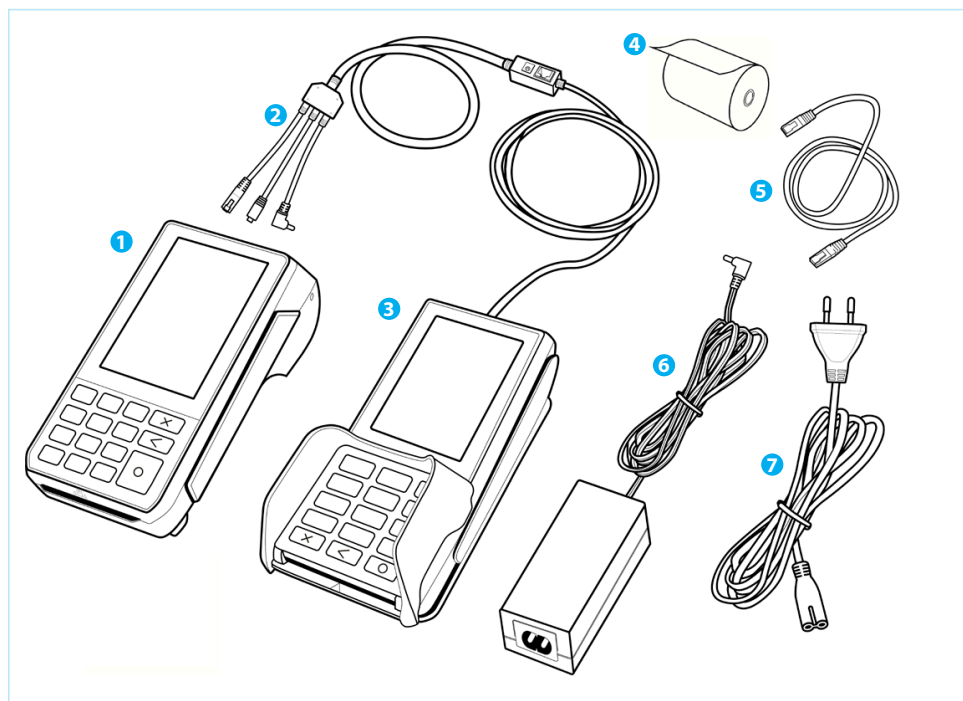
- Les chocs et vibrations
- La lumière directe du soleil ou les objets dégageant de la chaleur
- Une chaleur et une poussière excessives
- L'huile et la saleté
- L'eau ou la condensation
- Les objets qui causent des fluctuations de courant et/ou des champs électromagnétiques excessifs. Pensez par exemple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

2. Au travail

Après avoir effectué tous les préparatifs nécessaires, vous pouvez continuer avec les étapes suivantes pour préparer votre solution de paiement.

2.1. Que contient la boîte

Cette solution de paiement se compose de deux appareils, l'A80 pour vous-même et une partie client (P400) à laquelle le client présente sa carte et sur laquelle il introduit éventuellement un code PIN. Ces deux appareils sont reliés par un câble. Vous pouvez les utiliser de manière autonome ou les raccorder à un système de caisse. Les chapitres suivants vous présentent toutes les informations nécessaires pour utiliser votre terminal de paiement. Vérifiez que tous les éléments sont présents à la livraison.



❶ A80 : partie collaborateur

❷ Câble de raccordement 3 en 1

❸ P400 : partie client

❹ Rouleau d'imprimante

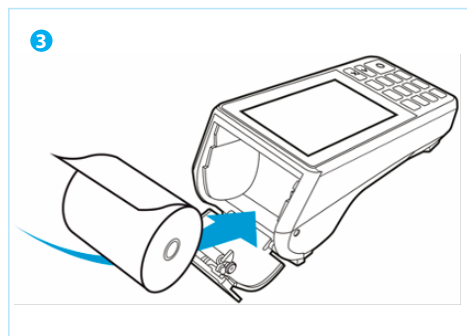
❺ Câble réseau

❻ Adaptateur pour câble 3 en 1

❼ Câble d'alimentation pour adaptateur

● Carte avec lien vers le guide de démarrage rapide

2.2. Installer un rouleau d'imprimante

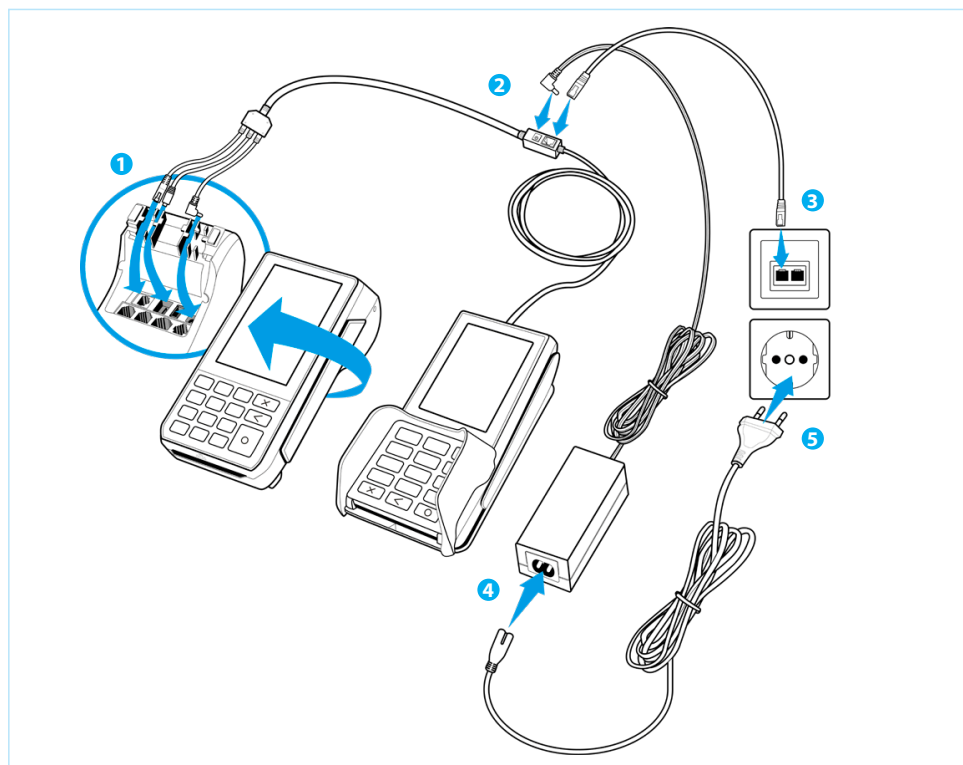


Accomplissez les actions suivantes pour installer un rouleau d'imprimante dans l'A80 (partie collaborateur) afin de pouvoir imprimer des tickets.

- ❶ Tirez doucement sur le clapet arborant le symbole de paiement sans contact.
- ❷ Ouvrez le clapet de l'imprimante en le tirant vers le bas. Si un rouleau usagé se trouve encore dans l'appareil, retirez-le.
- ❸ Placez le rouleau d'imprimante dans l'appareil comme indiqué sur l'illustration. Le sens du papier est important pour l'impression sur le rouleau. Faites en sorte qu'un bout de papier dépasse du couvercle. Cette condition est indispensable pour permettre le passage du papier imprimé.
- ❹ Refermez le couvercle de l'imprimante et arrachez le bout de papier sortant. Votre appareil est maintenant prêt à imprimer.

2.3. Raccorder l'appareil

Suivez les étapes ci-après pour raccorder votre appareil.

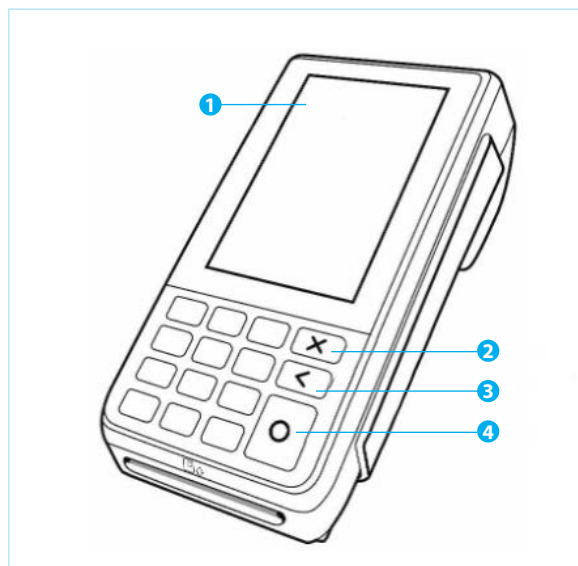


- 1 Retournez l'A80 et faites passer les câbles dans les guides serrants en haut de l'appareil. Insérez les trois extrémités des câbles dans les ports indiqués (LAN ethernet (rouge), USB-OTG (noir) et POWER (jaune) sur les symboles au-dessus des ports).
 - 2 Branchez le câble réseau et l'adaptateur du câble 3 en 1 sur le petit boîtier intermédiaire du câble 3 en 1.
 - 3 Branchez le câble réseau sur un point d'accès à Internet. Vous pouvez le faire directement sur votre modem Internet ou sur un port/routeur Internet raccordé au modem.
 - 4 Raccordez le câble d'alimentation à l'adaptateur.
 - 5 Vérifiez tout d'abord que tous les câbles présentés sur l'illustration sont raccordés. Une fois que tous les appareils sont raccordés entre eux, branchez la prise électrique.
 - 6 Les appareils démarrent automatiquement.
- ! Vous ne pouvez débrancher les câbles que sur la partie collaborateur. Le câble de la partie client (P400) doit rester en place !

3. Comment utiliser le CCV Smart ?

Maintenant que votre terminal est connecté, nous allons vous expliquer comment fonctionnent les différentes parties de votre CCV Smart. Découvrez dans les paragraphes suivants la manière d'utiliser les terminaux et les fonctions des différentes touches.

3.1. La partie collaborateur en quelques mots



1 Écran tactile

Vous pouvez sélectionner des options du menu en cliquant sur celles-ci sur l'écran tactile.

2 Touche <X>

Interrompt une opération, comme une transaction.

3 Touche <<

Corriger les données introduites.

4 Touche <O>

Confirmer les données introduites ou une action.

DÉSACTIVER LE TERMINAL DE PAIEMENT OU LE REDÉMARRER

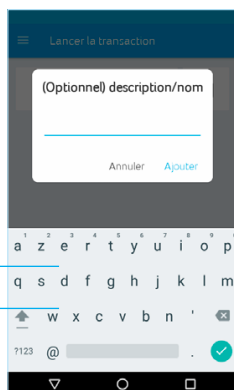
Lorsque vous branchez la prise, le CCV Smart s'allume automatiquement. Si vous voulez désactiver le CCV Smart, vous pouvez utiliser les options de désactivation sûres par le biais de la touche X. Si vous enfoncez la touche X pendant quelques secondes, vous verrez apparaître une fenêtre contextuelle offrant les possibilités Désactiver et Reboot.

Vous cliquez sur Désactiver ? Le terminal de paiement est désactivé. Vous pouvez ensuite maintenir la touche X enfoncée pendant quelques secondes pour désactiver le terminal.

Vous cliquez pendant 5 secondes sur Désactiver ? Il vous est demandé si vous voulez redémarrer le terminal en mode sans échec. En mode sans échec, les icônes des applications sont grisées. Vous ne pouvez pas utiliser vos applications de paiement.

Vous cliquez sur Reboot ? Le terminal de paiement redémarre en mode normal. Vous pouvez utiliser toutes les applications et fonctionnalités configurées sur votre terminal.

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

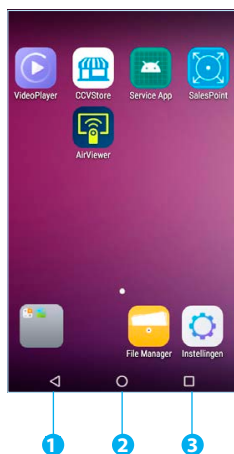


Ce terminal de paiement fonctionne avec un système d'exploitation Android, dans lequel vous pouvez introduire des lettres et signes de ponctuation à l'aide d'un clavier AZERTY, la disposition du clavier standard dans la plupart des pays utilisant l'écriture latine. Vous trouverez les lettres au même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

Vous pouvez introduire les chiffres de différentes manières.

- 1 Utilisez les touches des chiffres sur l'A80 (n'est évidemment pas visible sur l'écran ci-contre)
- 2 Vous voyez sur la ligne supérieure différents chiffres dont la police de caractères est plus petite. Gardez la lettre enfoncée pendant quelques secondes, vous verrez le chiffre apparaître sur l'écran.
- 3 Basculez le mode d'encodage en chiffres. Les chiffres apparaissent alors plus grands sur le clavier. Vous pouvez ensuite les choisir, ils apparaîtront directement sur votre écran.

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

3.2.1 Apps

En plus de plusieurs applications Android standard, votre CCV Smart 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



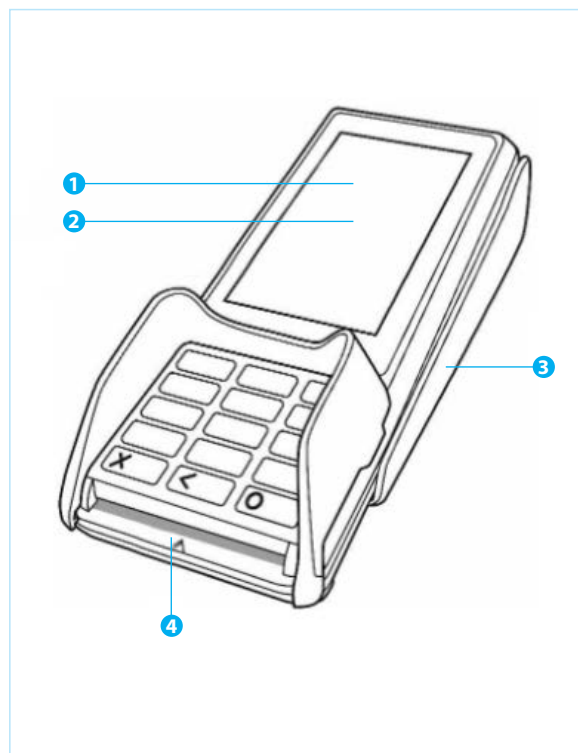
Vous utiliserez peu l'application Service dans vos activités quotidiennes. L'application est installée sur votre terminal afin que des collaborateurs de CCV puissent travailler dessus lorsque nécessaire. Il se peut que vous soyez invité à démarrer cette application en cas de panne et/ou d'entretien de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

3.3. La partie client en quelques mots



1 Écran tactile

Vous pouvez sélectionner des options du menu en cliquant sur celles-ci sur l'écran tactile.

2 Lecteur de carte sans contact

Si un client souhaite payer sans contact, il peut le faire en tenant sa carte ou son téléphone juste au-dessus de l'écran avec le lecteur sans contact.

3 Lecteur de carte magnétique

Si un client souhaite payer avec une carte avec bande magnétique, le client doit la faire passer de haut en bas, la bande magnétique étant positionnée vers le bas et vers le terminal.

Lecteur de carte à puce

- 4 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.

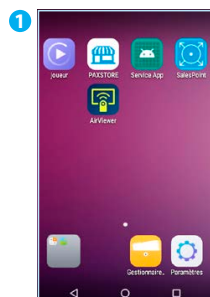
4. Paramètres de base

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 : acquéreur), 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.

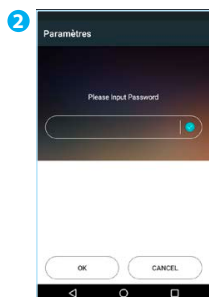
4.1. Paramétrage de la connexion Internet

Sur votre terminal, vous pouvez choisir entre différentes options pour les connexions Internet, qui sont liées à la manière dont votre terminal se connecte à votre point d'accès à Internet. Dans un réseau, plusieurs appareils sont reliés entre eux et reconnus séparément par votre point d'accès à Internet. Votre CCV Smart est fourni par défaut avec des paramétrages préparés pour l'utilisation d'adresses IP dynamiques, dans une connexion Internet DHCP dynamique. Pratiquement tous les réseaux sont paramétrés de cette façon. Vous devez d'abord vérifier si votre réseau l'utilise. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez suivre les instructions pour le paramétrer sur une adresse IP statique.

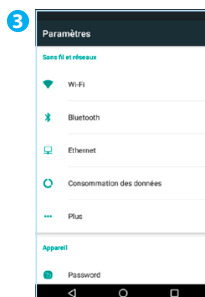
4.1.1 Contrôle de la connexion Internet



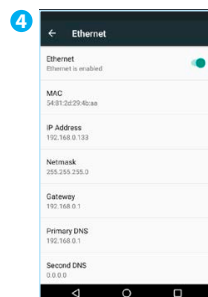
Allez dans l'application **Paramètres** sur le terminal de paiement



Saisissez le mot de passe 166831.



Sélectionnez **Ethernet**.



Vous voyez maintenant les données de votre connexion sur l'écran :

- Adresse IP
- Portail
- Netmask
- DNS1
- DNS2
- Ethernet IP mode

Dans une connexion standard (DHCP), le mode est paramétré par défaut sur DHCP.

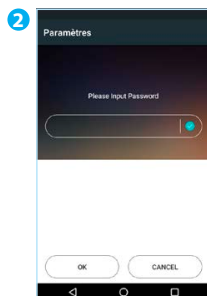
! Attention : 0.0.0.0 est mentionné dans tous les champs ? Vérifiez si votre câble ethernet est bien branché. Si le câble est bien branché, n'utilisez pas de serveur DHCP et d'autres paramètres sont nécessaires. Passez au chapitre suivant.

4.1.2. Paramétrage de l'adresse IP statique

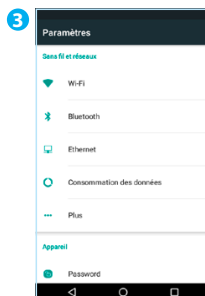
Si vous optez pour une adresse IP statique, votre terminal utilisera la même adresse IP lors de chaque connexion. Votre routeur est également paramétré de la sorte, souvent par un gestionnaire de réseau ou par vous-même ! Suivez les étapes suivantes afin de préparer votre terminal à une connexion statique.



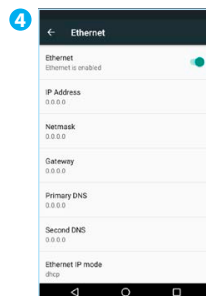
1 Allez dans l'application **Paramètres** sur le terminal de paiement A80.



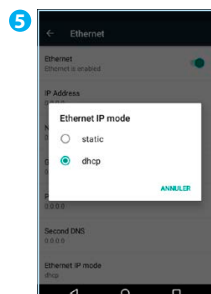
2 Saisissez le mot de passe 166831.



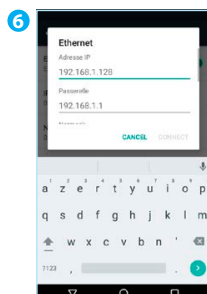
3 Sélectionnez **Ethernet**.



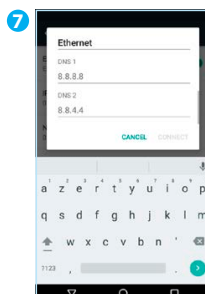
4 Sélectionnez en bas **Ethernet IP mode**.



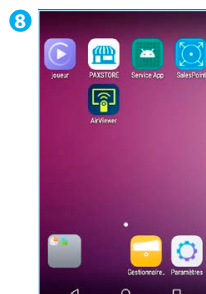
5 Sélectionnez **Static**.



6 **Complétez vos données :**
Adresse IP
Portail
Netmask
DNS
DNS2



7 Sélectionnez **Connect**.



8 Cliquez sur **O** en bas de la barre de navigation.

DONNÉES

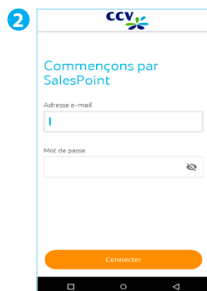
Vous pouvez demander les données d'une connexion statique à celui qui l'a configurée, comme votre gestionnaire réseau ou votre fournisseur Internet.

4.2. Activer l'appareil

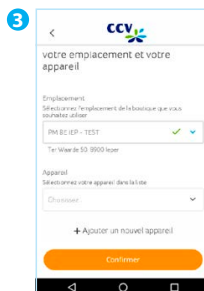
Une fois que la partie collaborateur et la partie client sont allumées et raccordées, activez votre CCV Smart. Pour faire cela, utilisez l'application SalesPoint. Les opérations à partir de l'étape 8 seront ici exécutées par un installateur agréé.



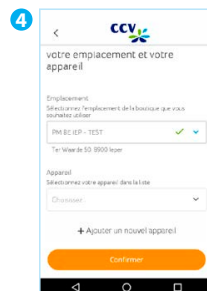
Ouvrez l'application **SalesPoint**.



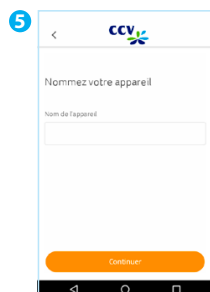
Activez l'application SalesPoint en utilisant vos coordonnées MyCCV : **adresse e-mail et mot de passe**.



Sélectionnez **l'emplacement** correct.



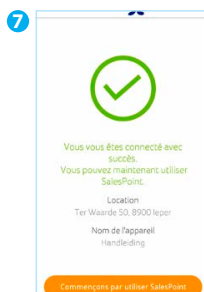
Cliquez sur **+ Ajouter un nouvel appareil**. Vous avez déjà enregistré votre appareil précédemment ? Dans ce cas, sélectionnez-le dans la liste.



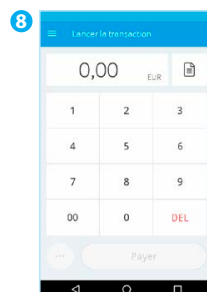
Ajoutez un nouveau **Nom d'appareil**. Cliquez sur **Continuer**. Vous avez plusieurs appareils ? Dans ce cas, assurez-vous de leur donner des noms qui permettent de les distinguer.



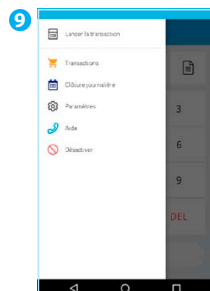
Une fois que vous avez enregistré et confirmé votre appareil, l'écran « App analytics » apparaît. Sélectionnez **Accepter** pour continuer.



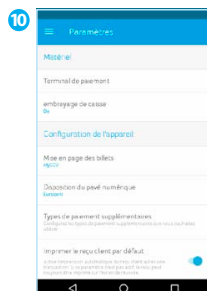
Cliquez sur **Utilisons SalesPoint**. Si vous avez choisi dans l'étape 4 un nom d'appareil existant (installé auparavant), les étapes suivantes ont déjà été configurées.



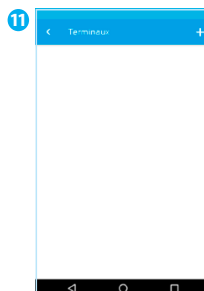
Vous êtes maintenant dans le menu principal de l'application SalesPoint. Vous allez maintenant ajouter le terminal. Cliquez en haut à gauche sur ≡



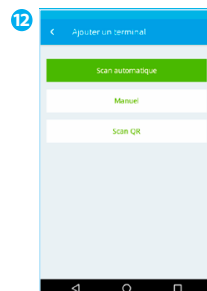
Cliquez sur **Paramètres**.



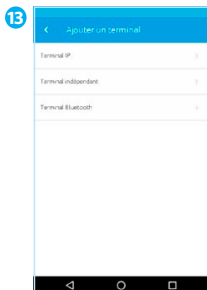
Cliquez sur **Terminal de paiement**.



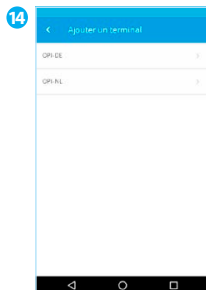
Cliquez sur **+** dans le coin supérieur droit.



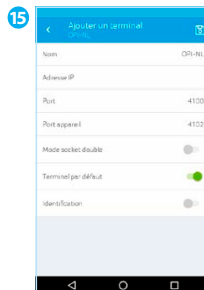
Cliquez sur **Manuel**.



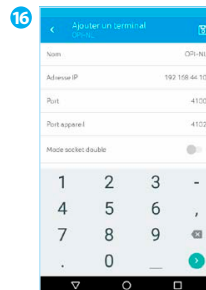
Cliquez sur **Terminal IP**.



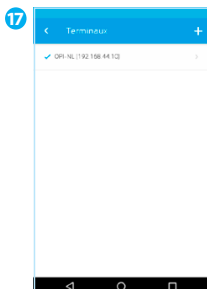
Cliquez sur **OPI-NL**.



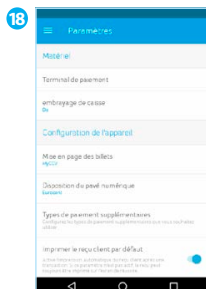
Cliquez à droite à côté du champ de saisie **Adresse IP**. Un clavier numérique s'affiche.



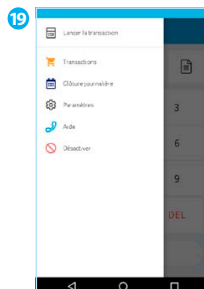
Introduisez **192.168.44.10** (attention : introduisez également les points). Cliquez sur [0] en haut à droite pour enregistrer les données.



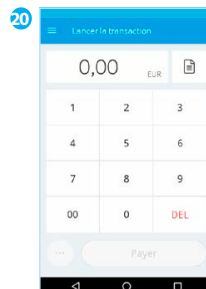
L'aperçu suivant s'affiche. Cliquez sur < en haut à gauche pour revenir à l'écran précédent.



Vous êtes de retour dans le menu Paramètres. Cliquez en haut à gauche sur ≡ pour revenir au menu principal.



Vous êtes de retour dans le menu principal. Cliquez sur **Lancer la transaction**.



L'application SalesPoint est prête à effectuer une transaction.

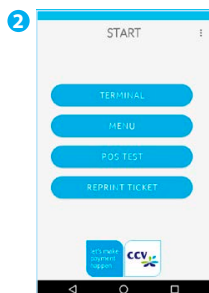
4.3. Modifier le mot de passe commerçant

L'accès au menu commerçant du terminal de paiement est sécurisé à l'aide d'un mot de passe commerçant. Par défaut, le mot de passe commerçant est 99999.

! Attention : nous vous recommandons de modifier le mot de passe commerçant. Vous éviterez ainsi que des tiers utilisent frauduleusement votre terminal de paiement.



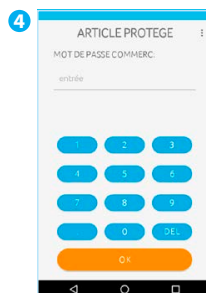
Ouvrez l'application **Service**.



Sélectionnez **MENU**.



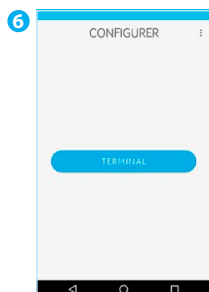
Sélectionnez **MENU COMMERCANT**.



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



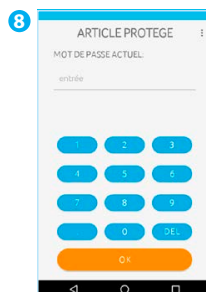
Sélectionnez **CONFIGURER**.



Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **MOT DE PASSE COMMERCANT**.



Introduisez le mot de passe commerçant actuel et cliquez sur **OK**.



Introduisez le nouveau mot de passe et cliquez sur **OK**.



Introduisez une nouvelle fois le mot de passe pour le confirmer et cliquez sur **OK**.



Vous verrez apparaître une confirmation que le mot de passe a été adapté avec succès.



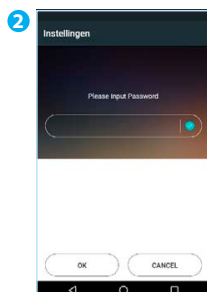
Après quelques secondes, l'application revient automatiquement au menu principal de l'application **Service**. Si vous voulez fermer cet écran, sélectionnez **O** dans la barre de navigation.

4.4. Paramétrage de la langue

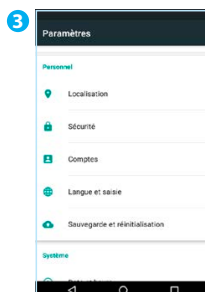
Pour modifier la langue de la partie collaborateur, vous devez suivre les étapes suivantes :



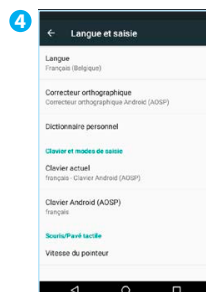
Sélectionnez **Paramètres**.



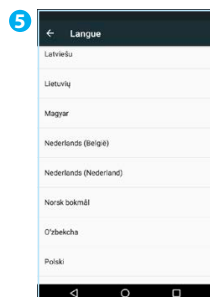
Introduisez le mot de passe **166831** et appuyez sur **OK**.



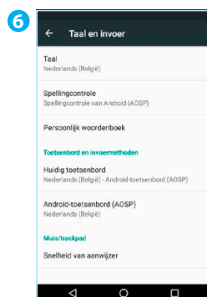
Faites défiler le menu vers le bas et sélectionnez **Langue et saisie**.



Sélectionnez **Langue**.



Sélectionnez la langue souhaitée. Dans cet exemple, le **néerlandais (Belgique)** a été sélectionné.



La langue du terminal a été modifiée dans la langue souhaitée.
Appuyez sur **O** pour revenir au bureau.



Sur l'écran de démarrage, vous verrez que la langue du terminal a été modifiée.

5. Démarrage et clôture

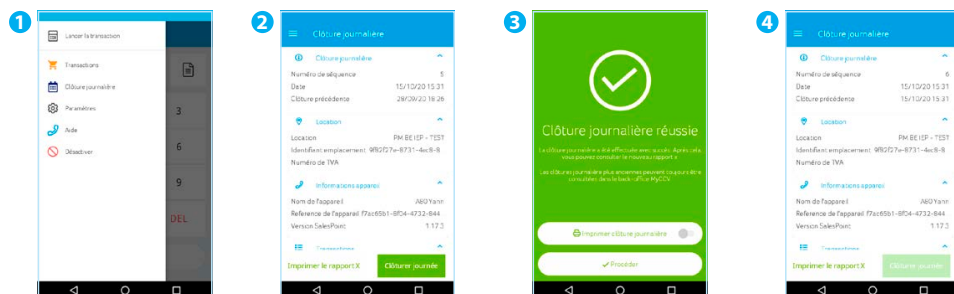
5.1. Ouverture de la journée


Avec le CCV Smart, 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. Clôture de la journée

L'application SalesPoint conserve les totaux journaliers. Lorsque vous effectuez une clôture journalière dans l'application SalesPoint, vous clôturez la période de paiement et en lancez directement une nouvelle. Le rapport de la clôture journalière indique les totaux de la période clôturée. Vous pouvez décider de l'imprimer, par exemple pour votre administration. Le rapport journalier est lors d'une clôture journalière également automatiquement transmis à votre compte MyCCV.

La clôture journalière se déroule comme suit :



Cliquez en haut à gauche sur .

Sélectionnez ensuite **Clôture journalière**. Un aperçu des totaux de la période en cours s'affiche.

Cet écran vous offre plusieurs possibilités.

Vous pouvez imprimer vos totaux via **Imprimer rapport X**. Si vous choisissez cette option, les totaux ne sont pas remis à zéro. Le rapport financier X est également appelé « Rapport intermédiaire ».

Si vous choisissez **Clôturer la journée**, un rapport financier Z est imprimé et les totaux sont remis à zéro.

La clôture journalière est terminée !

Cliquez sur **Imprimer clôture journalière** pour imprimer ou cliquez sur **Procéder** pour continuer sans imprimer votre rapport.

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

CLÔTURE JOURNALIÈRE SANS OUVERTURE ?

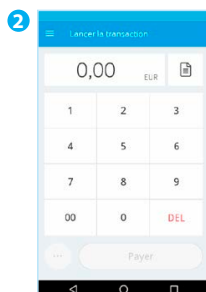
Peut-être avez-vous l'habitude d'effectuer aussi une ouverture journalière. Avec le CCV Smart, ce n'est pas nécessaire ! Lorsque vous clôturez une journée, la nouvelle période/journée s'ouvre automatiquement pour vous. Chaque clôture journalière est conservée dans MyCCV au format PDF.

6. Transactions

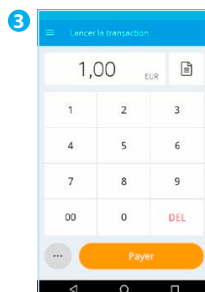
6.1. Paiement



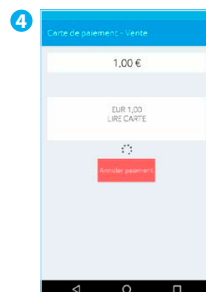
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint** sur la partie collaborateur.



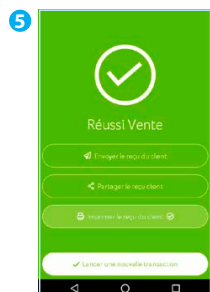
Introduisez le montant total de la transaction.



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



Lorsque le paiement sur un CCV Smart est envoyé à la partie client, l'écran de la partie collaborateur change. Le message de la partie client apparaît au centre de l'écran de manière à vous indiquer à quelle étape du paiement le client se trouve.



Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible sur l'écran collaborateur. Si le ticket client n'est pas imprimé par défaut, vous pouvez sélectionner **Imprimer ticket client** pour tout de même l'obtenir.

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.

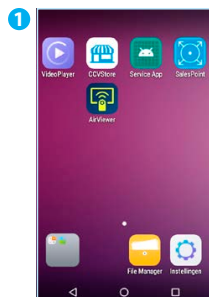
IMPRESSION PAR DÉFAUT ?

Vous voulez activer ou désactiver l'impression d'un ticket par défaut ? Consultez le paragraphe Activer ou désactiver l'impression d'un ticket pour le paramétrage des paramètres standard.

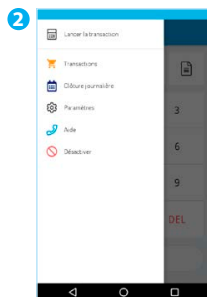
6.2. Remboursements par code PIN

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.



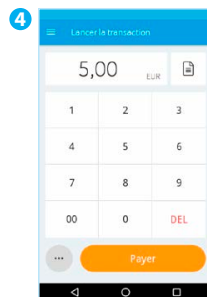
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ≡.



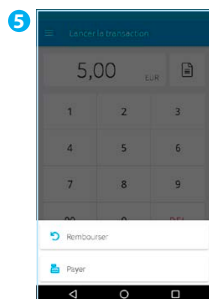
Sélectionnez **Lancer la transaction**.



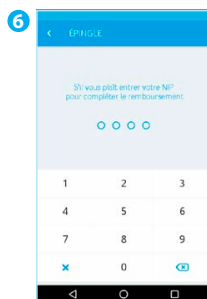
Introduisez le montant total de la transaction.



Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 5,00 €. Cliquez sur les ... dans le coin inférieur gauche pour afficher d'autres types de transactions.



Cliquez sur **Rembourser**.



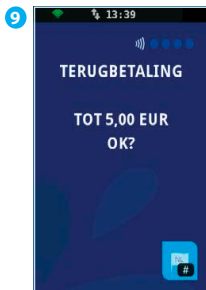
Introduisez le code PIN du collaborateur.



Ce code PIN est généré via MyCCV.



Lorsque le paiement sur un CCV Smart a été envoyé, l'écran change. Le titulaire de la carte peut présenter sa carte sur la partie client.



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.

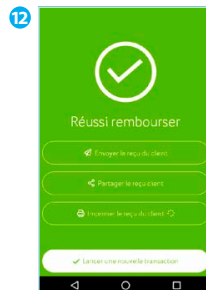
Lors d'un remboursement sans contact, l'approbation du montant et l'encodage du code PIN ne sont pas nécessaires. En cas d'accord, le client clique sur le **V**.



Le client retire sa carte.



Le remboursement est accepté.



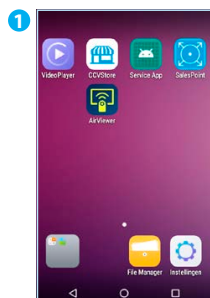
Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible sur l'écran collaborateur. Si le ticket client n'est pas imprimé par défaut, vous pouvez sélectionner **Imprimer ticket client** pour tout de même l'obtenir.

Sélectionnez l'option **Envoyer le reçu du client** si vous voulez envoyer le ticket au client.

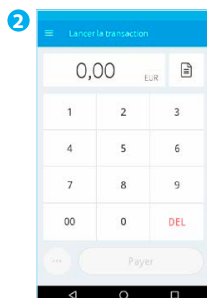
Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

6.3. Paiement mobile

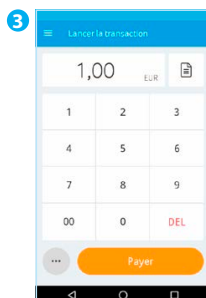
Lors d'un paiement mobile, les étapes à suivre sont les mêmes. La seule différence réside du côté du client. Lorsque le client est invité à présenter sa carte, il sélectionne la touche QR sur l'écran de la partie client :



Ouvrez l'application SalesPoint.



Introduisez le montant total de la transaction.



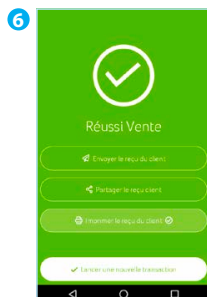
Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 1,00 €. Cliquez ensuite sur **Payer**.



Sur la partie client, vous verrez apparaître l'écran bleu ci-dessus. En bas de l'écran, appuyez sur le bouton QR.



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

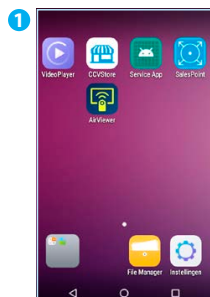


Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible sur l'écran collaborateur. Le ticket du client est imprimé. Si l'impression automatique du ticket est désactivée, vous pouvez tout de même en obtenir l'impression en cliquant sur **Imprimer ticket client**.

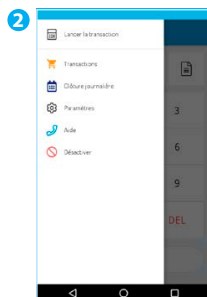
6.4. Annulation

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

6.5. Réservation



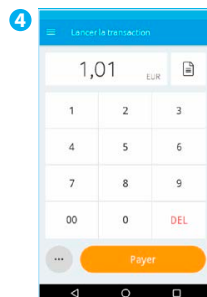
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ☰.



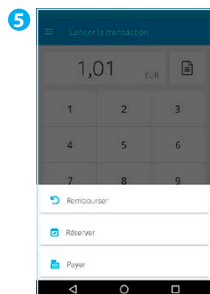
Sélectionnez **Lancer la transaction**.



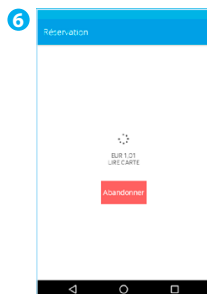
Introduisez le montant que vous voulez réserver pour le client.



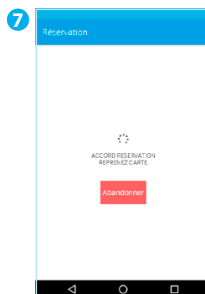
Cliquez sur les ... dans le coin inférieur gauche pour afficher d'autres types de transactions.



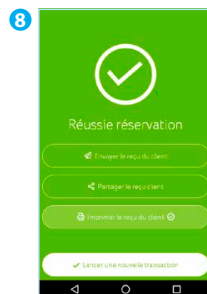
Cliquez sur **Réserver**.



Lorsque le paiement sur un CCV Smart est envoyé à la partie client, l'écran de la partie collaborateur change. Le message de la partie client apparaît au centre de l'écran de manière à vous indiquer à quelle étape du paiement le client se trouve.



La Réservation est correctement terminée. Le titulaire de la carte peut reprendre sa carte.



Lorsque la réservation a réussi, le résultat est visible sur l'écran collaborateur. Si le ticket client n'est pas imprimé par défaut, vous pouvez sélectionner **Imprimer ticket client** pour tout de même l'obtenir.



Après une Réservation réussie, il est souvent demandé au titulaire de carte d'apposer sa signature sur le ticket. L'écran ci-dessus apparaît alors sur la partie collaborateur. Appuyez sur **TERMINÉ** pour continuer.

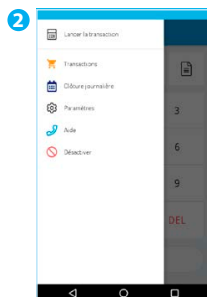
Sélectionnez l'option **Envoyer le reçu du client** si vous voulez envoyer le ticket au client.

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

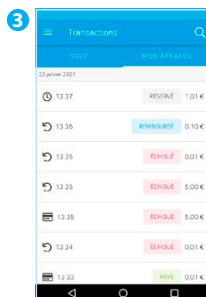
6.6. Paiement après réservation



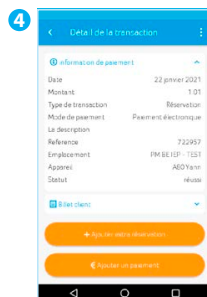
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ≡.



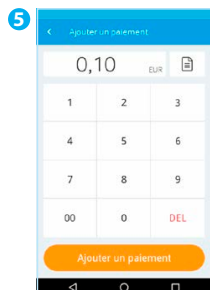
Sélectionnez **Transactions**.



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

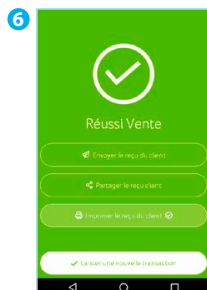


Cliquez sur **€ Ajouter un paiement**.



Introduisez le montant que vous voulez ajouter à la réservation.

Cliquez sur **Ajouter paiement**.



Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible sur l'écran collaborateur. Si le ticket de transaction n'est pas imprimé par défaut, vous pouvez sélectionner **Imprimer ticket client** pour tout de même l'obtenir.

Sélectionnez l'option **Envoyer le reçu du client** si vous voulez envoyer le ticket au client.

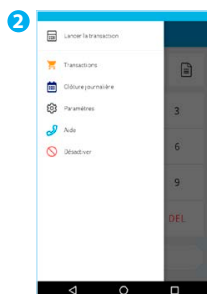
Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

6.7. Réservation supplémentaire

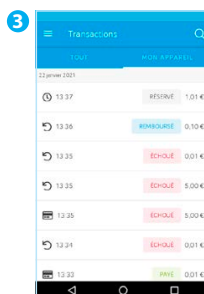
Il est possible d'ajouter une réservation supplémentaire à une réservation.



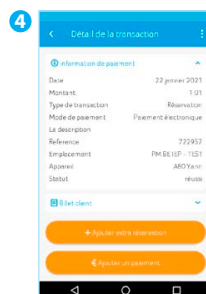
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ≡.



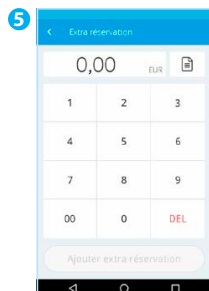
Sélectionnez **Transactions**.



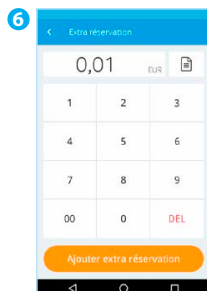
Cliquez sur la réservation à laquelle vous voulez ajouter une transaction supplémentaire. Vous avez ajouté une description ou un nom à une réservation ? Cliquez alors sur la loupe pour rechercher la réservation.



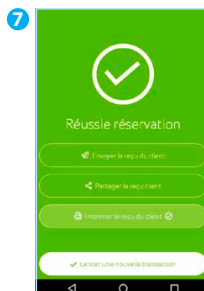
Cliquez sur **+ Ajouter extra réservation**.



Introduisez le montant que vous voulez ajouter.



Cliquez sur **Ajouter extra réservation**.



Lorsque le paiement a réussi, le résultat est visible sur l'écran collaborateur. Si le ticket client n'est pas imprimé par défaut, vous pouvez sélectionner **Imprimer ticket client** pour tout de même l'obtenir.

Sélectionnez l'option **Envoyer le reçu du client** si vous voulez envoyer le ticket au client.

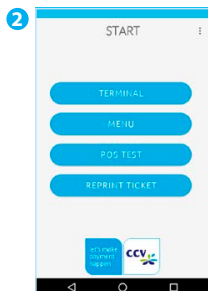
Sélectionnez **Lancer une nouvelle transaction** pour initier une nouvelle transaction.

6.8. Demander quels types de transactions sont soutenus par mon terminal

Votre terminal soutient plusieurs types de transactions. Le type de transaction que vous pouvez exécuter dépend de l'acquéreur et de la carte de paiement du client. Pour vérifier les transactions autorisées par un acquéreur pour une carte de paiement, vous pouvez imprimer un rapport de paramètres acquéreur.



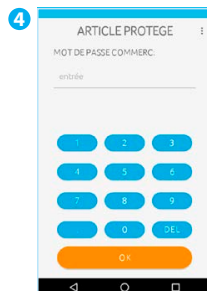
Ouvrez l'application **Service**.



Sélectionnez **MENU**.



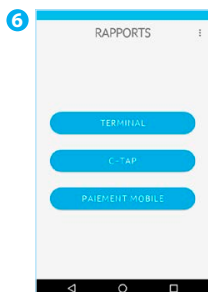
Sélectionnez **MENU COMMERCANT**.



Introduisez le mot de passe commerçant (9999 par défaut).



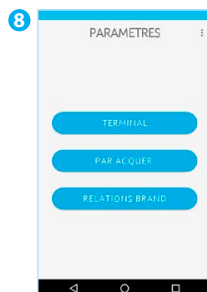
Sélectionnez **RAPPORTS**.



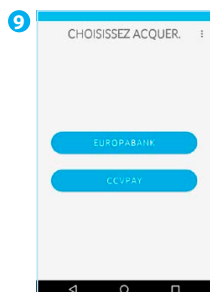
Sélectionnez **C-TAP**.



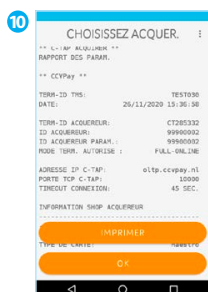
Sélectionnez **PARAMÈTRES**.



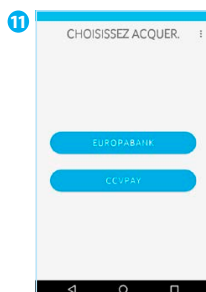
Sélectionnez **PAR ACQUÉREUR**.



Sélectionnez l'acquéreur dont vous voulez imprimer les paramètres. Dans cet exemple, il s'agit de CCVPAY.



Si vous le souhaitez, vous pouvez imprimer ces informations. Un ticket comportant ces informations sortira alors de l'A80. Après l'impression, vous revenez automatiquement au menu précédent.



Vous pouvez choisir de sélectionner plusieurs acquéreurs (si vous en avez) ou de revenir au menu principal via **O** dans la barre de navigation.





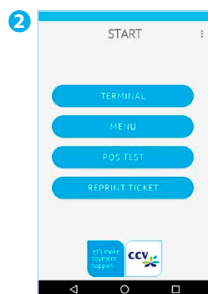
7. Opérations les plus fréquentes

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 :



Ouvrez l'application **Service**.



Sélectionnez **MENU**.



Sélectionnez **DISPLAY INFO**.



Sélectionnez **TERMINAL**.



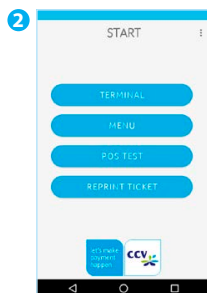
Vous voyez maintenant les données de votre terminal. Si vous appuyez sur **STOP** ou **OK**, vous reviendrez une étape en arrière dans le menu. Pour fermer l'application, cliquez sur **O** en bas de la barre de navigation.

7.2. Exécuter un contact TMS

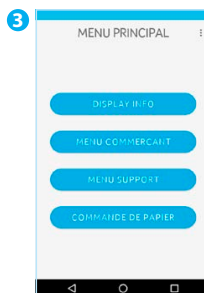
Avec un Contact TMS, synchronisez les données de votre terminal. Exécutez un Contact TMS en suivant les étapes ci-dessous :



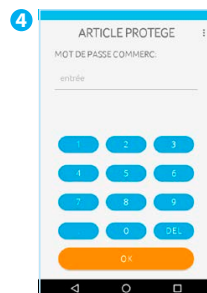
Ouvrez l'application **Service**.



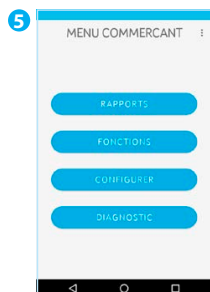
Sélectionnez **MENU**.



Sélectionnez **MENU COMMERCANT**.



Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut).



Sélectionnez **FONCTIONS**.



Sélectionnez **TERMINAL**.



Sélectionnez **CONTACTER TMS**.



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



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



Imprimez le rapport via **IMPRIMER**. Vous n'avez pas besoin d'une impression ? Utilisez le bouton ◀ en bas dans la barre de navigation.



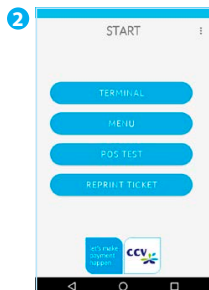
Vous revenez au menu principal de l'application **Service**.

7.3. Exécuter une session de paramètres acquéreur

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



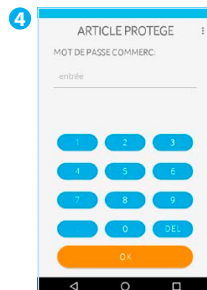
Ouvrez l'application **Service**.



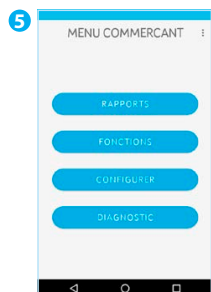
Sélectionnez **MENU**.



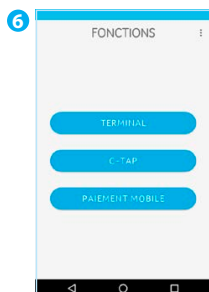
Sélectionnez **MENU COMMERÇANT**.



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



Sélectionnez **FONCTIONS**.



Sélectionnez **C-TAP**.



Sélectionnez **CONTACT ACQUÉREUR**.



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



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



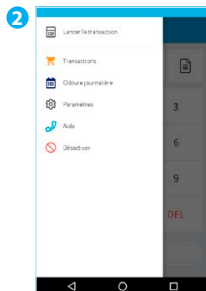
Si vous voulez fermer cet écran, sélectionnez **O** dans la barre de navigation

7.4. Synchroniser

Dans MyCCV, vous pouvez modifier certains paramètres du terminal, comme la mise en page du ticket (voir chapitre 10.5.3.). 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.



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



Sélectionnez **Aide**.



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



Vervolg Ondersteuning (Suite Aide), déroulez l'écran vers le bas pour voir le reste des informations.




Le CCV Smart va maintenant se synchroniser.

8. Autres paramètres

Il est possible d'équiper votre terminal de paiement d'autres préférences. Les préférences en question sont expliquées dans ce chapitre.

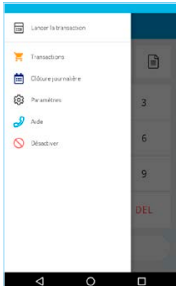
8.1. Paramétrage de la méthode d'encodage de montants

Vous pouvez adapter la valeur d'encodage du montant de centimes d'euro en euros. La saisie du montant est en Belgique par défaut paramétrée sur centime d'euro.




1

Accédez à l'application **SalesPoint**. Cliquez en haut à gauche sur ≡.




2

Sélectionnez **Paramètres**.



3

Sélectionnez **Disposition du pavé numérique**.



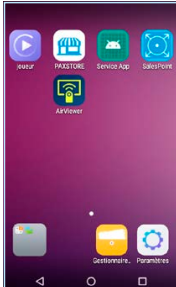
4

Sélectionnez Euro (tout ce que vous introduisez arrive avant la décimale, saisissez manuellement la décimale) ou Centime d'euro (les deux derniers chiffres se placent automatiquement derrière la décimale).

8.2. Paramétrage d'un ticket de transaction


8.2.1. Activer ou désactiver l'impression d'un ticket

Il est sur le CCV Smart possible de désactiver l'impression d'un ticket client. Le terminal de paiement n'imprimera alors plus de tickets lors de transactions. Il reste toujours possible d'imprimer une transaction ou de l'envoyer par e-mail dès qu'une transaction est terminée. Suivez les étapes suivantes et vous pourrez désactiver l'impression des tickets papier.



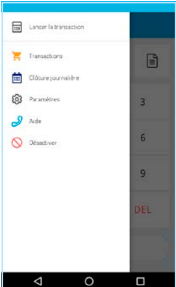
1

Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application **SalesPoint** sur la partie collaborateur.



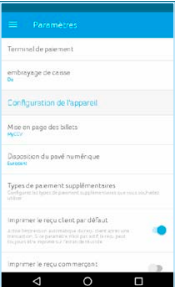
2

Cliquez dans le coin supérieur gauche sur ≡ pour ouvrir le menu.



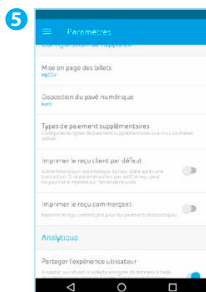
3

Dans le menu, sélectionnez l'option **Paramètres**.

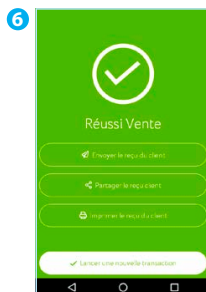


4

Dans les **Paramètres**, vous verrez en bas l'option **Imprimer le reçu client par défaut**. Cette option est activée par défaut.



En appuyant sur le bouton en regard d'**Imprimer le reçu client par défaut**, vous désactivez l'option d'impression de tickets par défaut. Vous voyez également que le bouton a changé de couleur.



Faites une transaction test. Vous verrez dans l'écran de réussite que le paramètre par défaut est maintenant désactivé. Revenez au menu Paiement en appuyant sur **Lancer une nouvelle transaction**.



Vous pouvez continuer avec vos transactions. En sélectionnant l'option **Imprimer ticket**, vous pouvez encore, pour une transaction individuelle, imprimer un ticket si le client en a besoin.

8.3. Connexion avec la caisse

Il est possible de relier le CCV Smart à votre caisse. Si vous choisissez cette option, les transactions seront envoyées de la caisse au terminal de paiement, et vous ne devrez pas les introduire manuellement sur la partie collaborateur. Le client termine ensuite la transaction sur la partie client, le P400.

8.3.1 Contrôler et brancher le câble

Pour pouvoir connecter votre CCV Smart à votre caisse, vous avez besoin du câble de connexion de caisse officiel pour l'A80-P400. Les câbles d'autres appareils CCV Smart peuvent provoquer des courts-circuits internes, ne les utilisez donc pas !

Si, pendant votre commande, vous avez indiqué que vous souhaitiez utiliser un câble de connexion à la caisse CCV Smart 2-step, il sera inclus dans la livraison. Vous ne l'avez pas commandé de manière spécifique ? Contactez alors l'un de nos Customer Support Officers pour le commander. Utilisez pour ce faire les coordonnées à la fin de ce guide d'utilisation.

Introduisez le câble de connexion à la caisse en bas du terminal, au niveau du port RS232. Ce port se situe au niveau de la rangée inférieure de ports, il est le troisième en partant de la gauche. Vous pouvez également voir les illustrations au-dessus des ports, le port RS232 étant représenté par une illustration bleue.

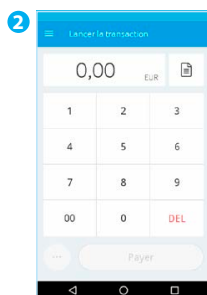
Une connexion avec la caisse n'est possible que par le biais d'un partenaire certifié par CCV. Contactez l'un de nos Customer Support Officers pour obtenir de plus amples informations.

8.3.2 Paramétrage de la connexion avec la caisse sur le terminal

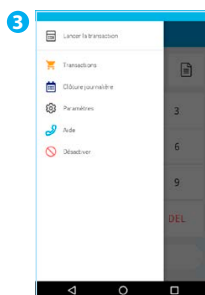
Le CCV Smart est livré par défaut sans connexion avec la caisse paramétrée. Vous pouvez adapter vous-même la connexion avec la caisse en modifiant les paramètres. Il y a trois possibilités : De, Sur ou Hybride. Pour paramétrer la connexion avec la caisse, suivez les étapes suivantes :



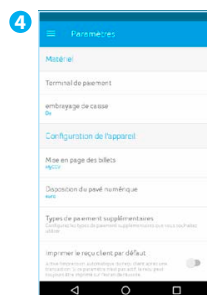
Ouvrez l'application **SalesPoint**.



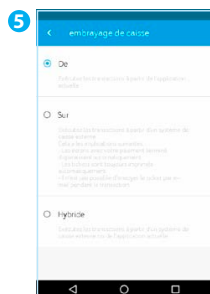
Cliquez dans le coin supérieur gauche sur ≡ pour ouvrir le menu.



Accédez à **Paramètres**.



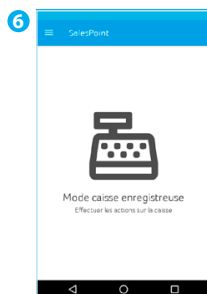
Sélectionnez **embraye de caisse**.



Vous avez 3 possibilités.

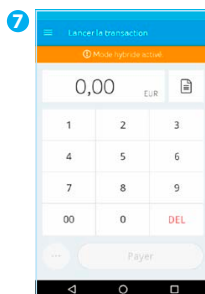
Sélectionnez **Sur** si vous voulez uniquement commander les transactions à partir de la caisse.

Sélectionnez **Hybride** si vous voulez pouvoir commander les transactions à partir de la caisse mais aussi du terminal de paiement.



Si vous avez paramétré la connexion avec la caisse sur **Sur**, réalisez maintenant une transaction test à partir de votre programme de caisse.

Lorsque vous exécutez la transaction, vous verrez l'écran susmentionné apparaître sur la partie collaborateur de votre CCV Smart. La transaction est réussie ? Dans ce cas, vous avez terminé.



Vous avez sélectionné **Hybride** ? Vous verrez au-dessus de votre transaction apparaître une barre orange avec Mode hybride activé. Réalisez d'abord une transaction test par le biais de votre programme de caisse. Réalisez ensuite une transaction test par le biais de votre CCV Smart. Les deux transactions ont réussi ? Dans ce cas, vous avez terminé.

Attention : si vous exécutez des transactions en mode hybride à partir du terminal, elles ne seront pas reprises dans les totaux de caisse.

Après avoir suivi les étapes susmentionnées, vous aurez préparé votre terminal à l'utilisation d'une connexion avec la caisse. Des modifications au niveau du programme de caisse sont éventuellement encore nécessaires. Vous pouvez contacter votre fournisseur de caisse à ce sujet.

9. Maintenance

Nous vous recommandons de régulièrement nettoyer vos appareils. La fréquence de nettoyage du terminal de paiement dépend de la quantité de transactions que vous effectuez et de l'environnement dans lequel vous utilisez le terminal de paiement. Utilisez les cartes de nettoyage spéciales pour nettoyer les lecteurs de carte si vous remarquez qu'ils perdent en performance.

Un kit de nettoyage spécial est disponible pour le nettoyage du terminal de paiement. Ce kit inclut :

- des pads de nettoyage antistatiques et antibactériens
- une carte de nettoyage pour le lecteur de carte à puce
- une carte de nettoyage pour le lecteur de carte magnétique



Vous trouverez sur notre site Web de plus amples informations à propos de ces kits de nettoyage, des conseils de nettoyage et pourrez également y commander ces accessoires.

9.1. Nettoyage de l'appareil



Pour nettoyer l'appareil, procédez aux manipulations suivantes :

- 1 Nettoyez le boîtier, le clavier et l'écran de la partie collaborateur et de la partie client à l'aide du pad de nettoyage. Accordez une attention particulière au clavier. Tout comme le clavier d'un ordinateur ou d'un téléphone, les touches peuvent, au fil du temps, contenir une grande quantité de bactéries en raison d'un usage régulier.

9.2. Nettoyage du lecteur de carte à puce



Pour nettoyer le lecteur de carte à puce de la partie client, procédez aux manipulations suivantes :

- 1 Placez la carte de nettoyage dans le lecteur de carte à puce.
- 2 Fixez la partie gris-noir de la carte d'une main,

9.3. Nettoyage du lecteur de bande magnétique



- ❶ Procédez à l'opération suivante pour nettoyer le lecteur de bande magnétique de la partie client : tenez la carte de nettoyage droite et faites-la passer à vitesse constante dans le lecteur de carte magnétique. La carte de nettoyage est dotée de deux bandes de nettoyage de part et d'autre. Pour un résultat optimal, passez deux fois la carte dans le lecteur de carte magnétique, sans la tourner.

9.4. Mises à jour logicielles

Le terminal de paiement contacte sur une base périodique notre Terminal Management System pour procéder à un contrôle de version. Il y est procédé automatiquement, de nuit. La version du logiciel installée sur le terminal de paiement est alors vérifiée. Si une nouvelle version est disponible, elle sera installée sur le terminal de paiement. Après un contrôle de version fructueux, un ticket sera imprimé, portant la mention « CONFIGURATION RÉUSSIE ».

Lors des mises à jour de vos applications, vous verrez des notifications apparaître sur votre appareil et pourrez les télécharger dans le CCV Store.

- ❗ Attention : veillez à ce que la connexion ethernet et les câbles de l'alimentation externe soient toujours correctement connectés. Si ce n'est pas le cas, il ne sera pas possible de procéder au contrôle de la version.

10. 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.

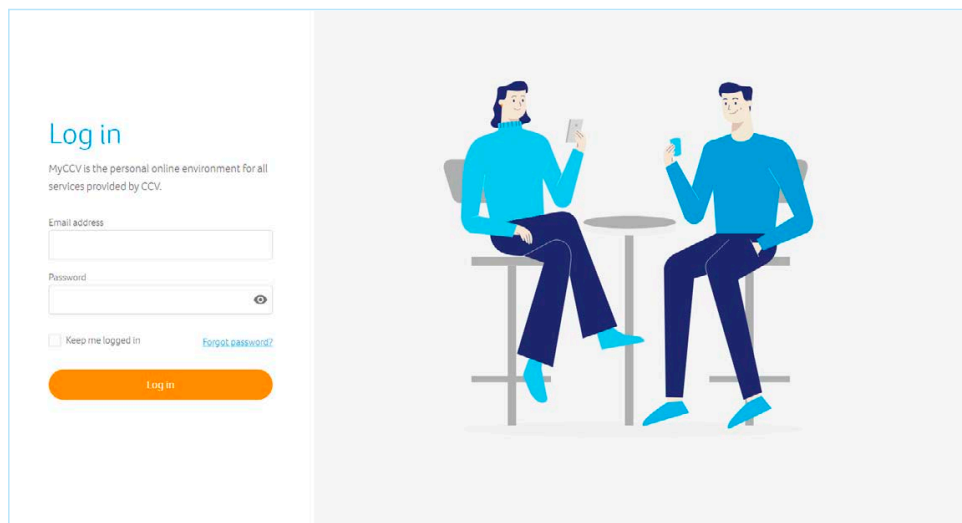
Obtenir d'une simple pression sur un bouton toutes les informations à propos de chaque emplacement et chaque transaction ? C'est possible dans MyCCV ! Lorsque vous utilisez MyCCV pour la première fois, vous pouvez modifier toutes les coordonnées et les emplacements d'entreprise. Ces données sont ensuite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

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 identifiée et contrôlée.

10.1. Comment me connecter à MyCCV ?

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



Écran de connexion MyCCV

1 Log in

MyCCV is the personal online environment for all services provided by CCV.

Email address
[]

Password
[]

☐ Keep me logged in [Forgot password?](#)

Log in

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

2 Log in

MyCCV is the personal online environment for all services provided by CCV.

Email address
[]

Password
[]

☐ Keep me logged in [Forgot password?](#)

Log in

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

Cliquez sur **Log in**.

3 Log in

MyCCV is the personal online environment for all services provided by CCV.

Email address
[]

Password
[]

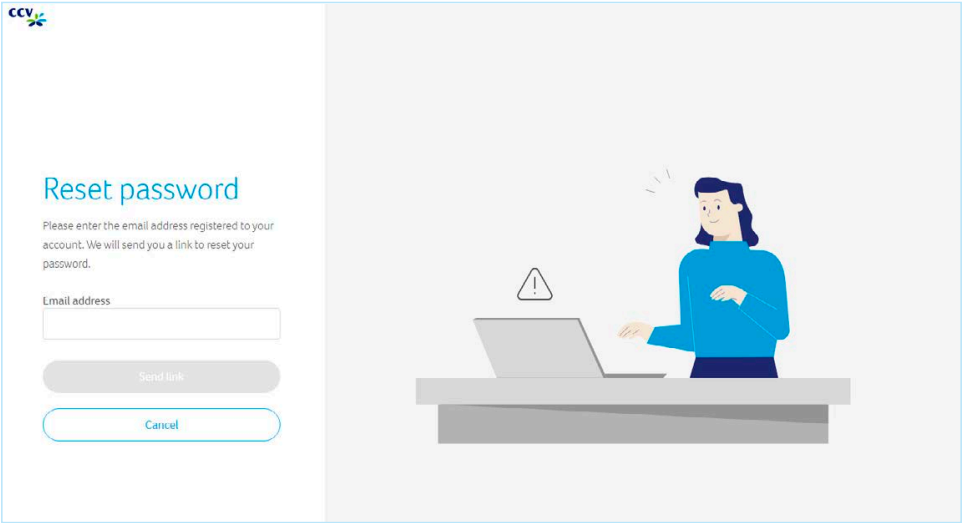
☐ Keep me logged in [Forgot password?](#)

Log in

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.

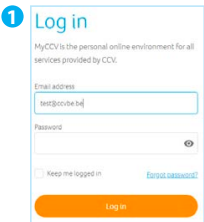
10.2. Mot de passe oublié

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



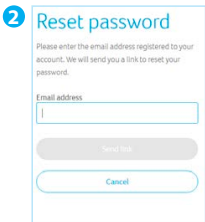
Reconfigurer un mot de passe

10.2.1. Mot de passe oublié

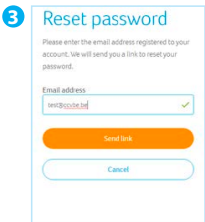


Complétez votre adresse e-mail.

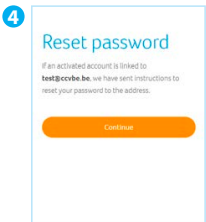
Cliquez sur **Mot de passe oublié ?**



Complétez une nouvelle fois votre adresse e-mail.



Cliquez sur **Send link**.

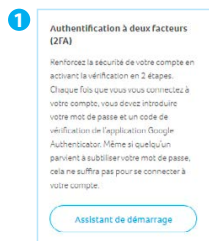


Vous recevrez un e-mail contenant des instructions pour reconfigurer votre mot de passe.

Cliquez sur **Continue**, vous revenez à l'écran de connexion.

10.2.2. 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 ne pas paramétrer cette option.



! 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.

10.3. Tableau de bord

Sur 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. 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 **Tout afficher**. Vous arrivez maintenant dans le générateur de rapports, voir paragraphe 10.4.

10.4. Rapports

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

10.4.1. Consulter mon aperçu des transactions

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



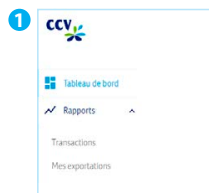
Cliquez sur **Rapports**.



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

10.4.2. Je souhaite consulter un seul emplacement

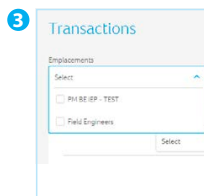
Vous possédez plusieurs magasins ? Mais vous voulez obtenir l'aperçu des transactions d'un emplacement spécifique ? MyCCV vous permet de le faire en quelques clics.



Cliquez sur **Rapports**.



Cliquez sur **Transactions**.



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

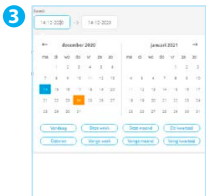
10.4.3. Je souhaite consulter les transactions d'une date spécifique



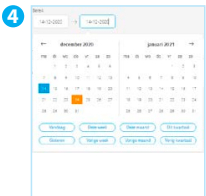
Cliquez sur **Rapports**.



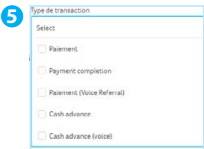
Cliquez sur **Transactions**.



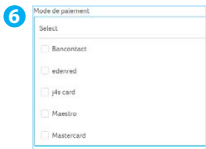
Sous **Range**, sélectionnez le jour que vous voulez voir. Cliquez dans le calendrier, en utilisant les flèches situées à gauche et à droite, pour changer de mois. La date d'aujourd'hui apparaît en orange.



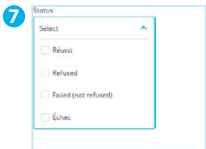
Sélectionnez le même jour dans la partie suivante du calendrier. Le deuxième champ date est également complété. L'aperçu des transactions du jour choisi apparaît.



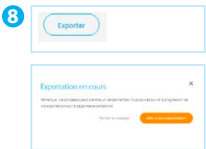
En cochant un ou plusieurs types de transactions, vous pouvez réaliser une sélection.



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



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



Cliquez sur le bouton **Exporter** si vous voulez télécharger l'aperçu.

Cliquez sur **Aller à mes exportations** pour voir vos fichiers.

Toutes les exportations réalisées sont disponibles sous **Mes exportations**, voir paragraphe 10.4.5.

10.4.4. 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 :

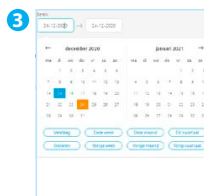
- Aujourd'hui
- Hier
- Cette semaine
- La semaine dernière
- Ce mois
- Le mois dernier
- Ce trimestre
- Le trimestre dernier



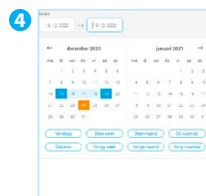
Cliquez sur **Rapports**.



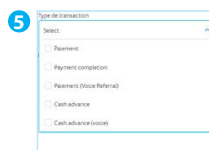
Cliquez sur **Transactions**.



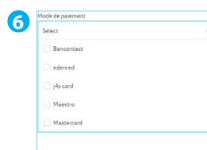
Sous **Range**, sélectionnez le jour de début de la période que vous voulez voir. Cliquez dans le calendrier, en utilisant les flèches situées à gauche et à droite, pour changer de mois. La date d'aujourd'hui apparaît en orange. Vous pouvez réaliser une sélection à partir de périodes prédéfinies.



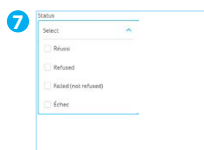
Sélectionnez dans la partie suivante du calendrier le jour de fin de la période que vous voulez voir. Le deuxième champ date est également complété. L'aperçu des transactions de la période choisie apparaît. Dans cet exemple, il a été opté pour la période : **La semaine dernière**.



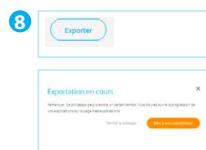
En cochant un ou plusieurs types de transactions, vous pouvez réaliser une sélection.



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



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



Cliquez sur le bouton **Exporter** si vous voulez télécharger l'aperçu.

Cliquez sur **Aller à mes exportations** pour voir vos fichiers.

10.4.5. Mes exportations

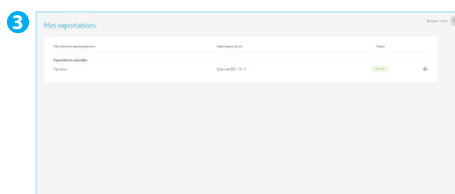
Vous trouverez tous les rapports sous Mes exportations.



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 **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.

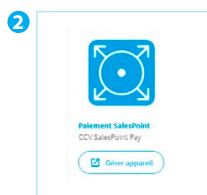
10.5. Appareils et applications

En haut de votre écran, vous trouverez vos applications de SalesPoint Pay. Pour chaque terminal de paiement CCV Smart que vous utilisez, vous avez une application SalesPoint Pay à votre disposition. Autre point pratique : l'application SalesPoint Pay contient vos clôtures journalières sauvegardées et vous pouvez y modifier la mise en page de votre ticket.

10.5.1. Appareils



Cliquez sur **Appareils et applications**.




Cliquez sur **Gérer appareil**.



Cliquez sur **Dispositifs**.



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 **+ Ajouter dispositif**. Complétez le nom de l'appareil et l'emplacement et cliquez sur **Enregistrer**.

10.5.2. Clôtures de la journée

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



Cliquez sur **Appareils et applications**.



Cliquez sur **Gérer appareil**.



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



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

10.5.3. 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 10.6.3.



Cliquez sur **Appareils et applications**.



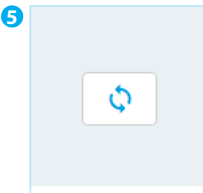
Cliquez sur **Gérer appareil**.



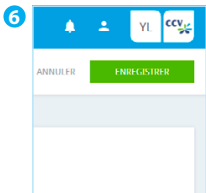
Cliquez sur **Disposition des reçus**.



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 !



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



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 figurent sur le reçu papier.

10.6. Administration

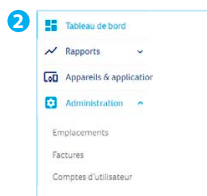
Dans l'aperçu Administration, vous pouvez modifier les données de vos emplacements et utilisateurs. Vous y trouverez également toutes les factures de CCV.*

10.6.1. Quels emplacements et terminaux de paiement sont accessibles dans SalesPoint ?

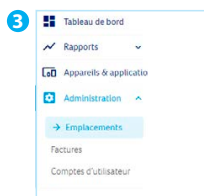
Vous possédez plusieurs magasins ou terminaux de paiement ? Retrouvez-les facilement.



Cliquez sur **Administration**.



Sous Administration, vous pouvez faire le choix entre **Emplacements**, **Factures** et **Comptes d'utilisateur**.



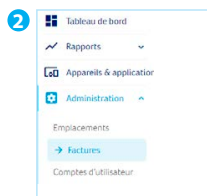
Cliquez sur **Emplacements**. Vous verrez maintenant tous les emplacements sur lesquels SalesPoint a été

10.6.2. 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 !*



Cliquez sur **Administration**.



Cliquez sur **Factures**.

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

10.6.3. 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.



Cliquez sur **Administration**.



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



Cliquez sur **Ajouter logo**.



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



Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, et sélectionnez une illustration.

Cliquez ensuite sur **Charger logo** ou **Charger nouveau**

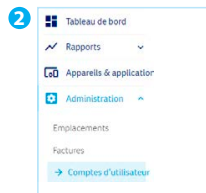
Vous voulez supprimer le logo d'entreprise ? Cliquez alors sur **Supprimer le logo actuel** et ensuite sur **Supprimer le logo actuel**.

10.6.4. 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.



Cliquez sur **Administration**.



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



Complétez les données du nouvel utilisateur.

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

10.6.4.1. 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.

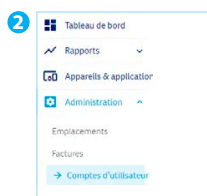
Désactiver un utilisateur ? Cliquez sur l'utilisateur, cliquez en bas sur le lien, en regard de l'icône de la poubelle bleue 🗑️. Réactivez l'utilisateur et vous pourrez ensuite réadapter toutes les données.

10.6.5. 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 :

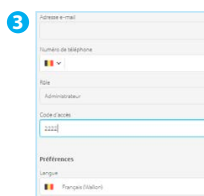


Cliquez sur **Administration**.



Cliquez sur **Comptes d'utilisateur**.

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



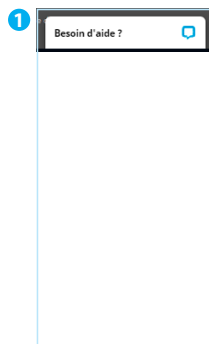
Liez un code PIN à 4 chiffres à l'utilisateur.

Cliquez sur **Enregistrer**.

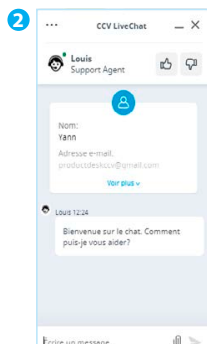
! Attention : n'oubliez pas de transmettre le code d'accès à l'utilisateur.

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

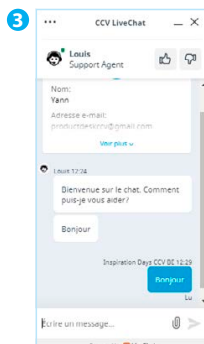
Vous êtes en train de travailler avec MyCCV et vous ne vous en sortez pas ? Vous pouvez alors faire appel au live chat et poser votre question à un membre de l'équipe de support de CCV. Le chat est accessible chaque jour ouvrable entre 09h00 et 17h00.



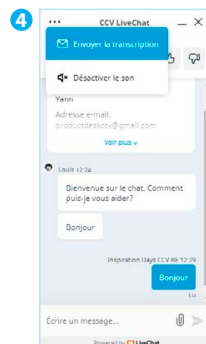
Cliquez dans le coin inférieur droit de l'écran sur le bouton **Besoin d'aide?**



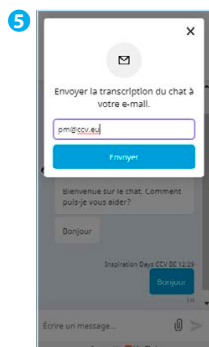
Introduisez votre question.



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



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



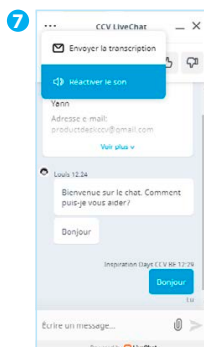
Complétez votre adresse e-mail.

Cliquez sur **Envoyer**.



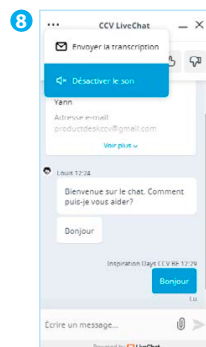
Une copie de la conversation est envoyée.

Cliquez sur **Cacher**.



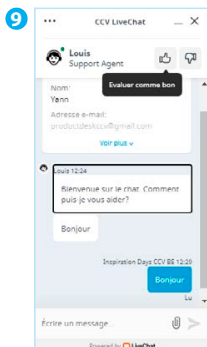
Vous voulez savoir à quel moment le collaborateur de l'équipe de support de CCV vous répondra ? Cliquez sur les ... dans le coin supérieur gauche de l'écran.

Cliquez sur **Réactiver le son**.

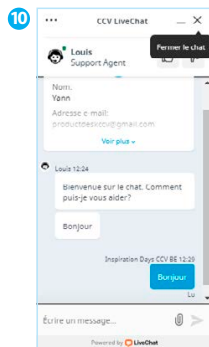


Travailler en toute quiétude sans être perturbé par le bruit du chat ? Cliquez sur les ... dans le coin supérieur gauche de l'écran.

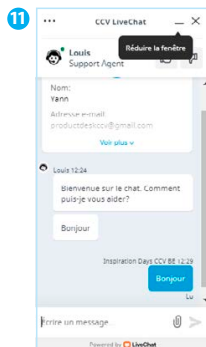
Cliquez sur **Désactiver le son**.



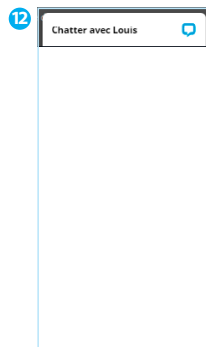
Si vous êtes satisfait de la réponse, cliquez sur le pouce.



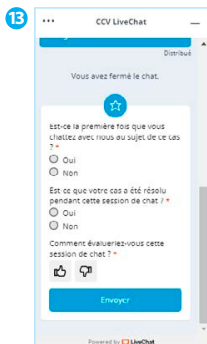
Cliquez dans le coin supérieur droit sur **X** pour fermer le live chat.



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.



L'icône ci-dessus apparaît.



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

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

11. Coordonnées MyCCV

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

Nom d'utilisateur

Mot de passe

TID TMS

11.1 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

11.2 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.

11.3 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