CCV Mobile A920

Guide d'utilisation A920

CID : 251

let's make payment happen

ccv

www.ccv.eu

Félicitations !

Vous venez de recevoir votre nouveau terminal de paiement, le CCV Mobile A920. Le CCV Mobile A920 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. Grâce à son imprimante de reçus intégrée, ce terminal de paiement répond à toutes vos attentes : mobile, fonctionnel et pratique. Le CCV Mobile A920 peut être utilisé de manière indépendante ou être raccordé 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. Ce guide d'utilisation vous présente toutes les manipulations et possibilités de votre terminal de paiement.

Avant de pouvoir exécuter des transactions, veillez à ce que toutes les fonctionnalités nécessaires du CCV Mobile A920 soient correctement paramétrées. Vous trouverez ces informations dans les quatre premiers chapitres. Le terminal est installé par un technicien ? Il y a alors quelques chapitres que vous pourrez (en partie) passer.

Let's make payment happen!

Index

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/remplacement d'un rouleau d'imprimante 9
2.3. Installation de la carte SIM et de la batterie 10
2.4. Recharge de la batterie 11
2.5. Recharge de la batterie avec station de recharge 12
2.6. Activation/désactivation du terminal de paiement 12

3. Comment utiliser le CCV Mobile A920? 13
3.1. Le CCV Mobile A920 en quelques mots 13
3.1.1. Utilisation de lettres et signes de ponctuation sur le terminal de paiement 13
3.2. Menu du terminal de paiement 14
3.2.1. Applications 15
3.2.1.1. CCVStore 15
3.2.1.2. SalesPoint 15
3.2.1.3. Service App 15
3.2.1.4. PayGear 15
3.2.1.5. AirViewer 15
3.2.2. Mises à jour des applications dans CCVStore 16

4. Paramètres de base 17
4.1. Paramétrage de l'Internet mobile 4G 17
4.2. Paramétrage du réseau wifi 17
4.3. Activation du CCV Mobile A920 18
4.4. Paramétrage de la méthode d'encodage des montants 20

5. Démarrage et clôture 21
5.1. Ouverture journalière 21
5.2. Clôture de la journée 21

6. Transactions 22
6.1. Activation/désactivation des types de transactions 22
6.2. Ajout d'une description/d'un nom à une transaction 24
6.3. Recherche d'une transaction 25
6.4. Paiement 27
6.5. Remboursements par code PIN 29
6.6. Paiement par code QR par voie mobile 31
6.7. Réservation 32
6.7.1. Recherche d'une réservation 33
6.8. Ajout d'un paiement lors de la réservation 34
6.8.1. Recherche d'un paiement lors d'une réservation 34

6.9. Réservation supplémentaire 35
6.10. Transaction manuelle de carte de crédit 36
6.11. Annulation de la transaction 36

7. Fonctions fréquemment utilisées 37
7.1. Contact TMS 37
7.2. Session de paramètres acquéreur 39
7.3. Consultation des types de transactions/paramètres C-TAP 40
7.4. Recherche des données du terminal 41
7.5. Synchronisation 42

8. Prise en charge de différentes cartes 43
8.1. Consultation des paramètres de types de cartes 43

9. Autres paramètres 45
9.1. Activation/désactivation de l'impression de reçus 45
9.2. Commande de rouleaux de papier par le biais du terminal de paiement 46
9.3. Intégration de caisse 46

10. Maintenance 47

11. MyCCV 48
11.1. Comment me connecter à MyCCV ? 49
11.2. Mot de passe oublié ? 50
11.2.1. Réinitialiser un mot de passe 50
11.2.2. Authentification à deux facteurs (2FA) 51
11.3. Mon compte 52
11.3.1. Paramétrage/modification de la langue de MyCCV 52
11.4. Tableau de bord 53
11.5. Rapports 54
11.5.1. Transactions 54
11.5.2. Sélectionner des transactions selon la date 55
11.5.2.1. Je souhaite consulter un seul emplacement. 56
11.5.2.2. Autres critères de sélection 56
11.5.2.3. Exportation des rapports 58
11.5.3. Clôtures de la journée 59
11.5.4. Mes exportations 60
11.6. Appareils et applications 60
11.6.1. Appareils 60
11.7. Administration 61
11.7.1. Emplacements 61
11.7.1.1. Quels sites et terminaux de paiement sont accessibles dans SalesPoint ? 61
11.7.1.2. Modifier le logo du reçu 61
11.7.1.3. Paramétrage de la langue par terminal de paiement 62
11.7.2. Factures 62
11.7.3. Paramètres POS (mise en pages du reçu) 63
11.7.4. Comptes d'utilisateurs 64
11.7.4.1. Code PIN/code d'accès 64
11.7.4.2. Activer/désactiver un compte d'utilisateur 65
11.8. Vous avez une question à propos MyCCV ? Discutez en direct avec CCV ! 66

12. Coordonnées **68**
12.1. Numéros de téléphone et site web de CCV 68
12.2. Horaires de CCV 68
12.3. Coordonnées générales de CCV 68

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

Assurez-vous que le terminal de paiement est disposé, pendant la transaction, de telle sorte que la vie privée du client soit suffisamment respectée au moment où il saisit son code PIN. Il sera ainsi impossible à des tiers de 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 aux portiques antivol et aux moteurs de tapis de transport.

1.4. Dispositifs d'installation

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 :

Station de charge du terminal de paiement :

- Une prise murale située à maximum un mètre de la station de recharge.

Pour le CCV Mobile A920 :

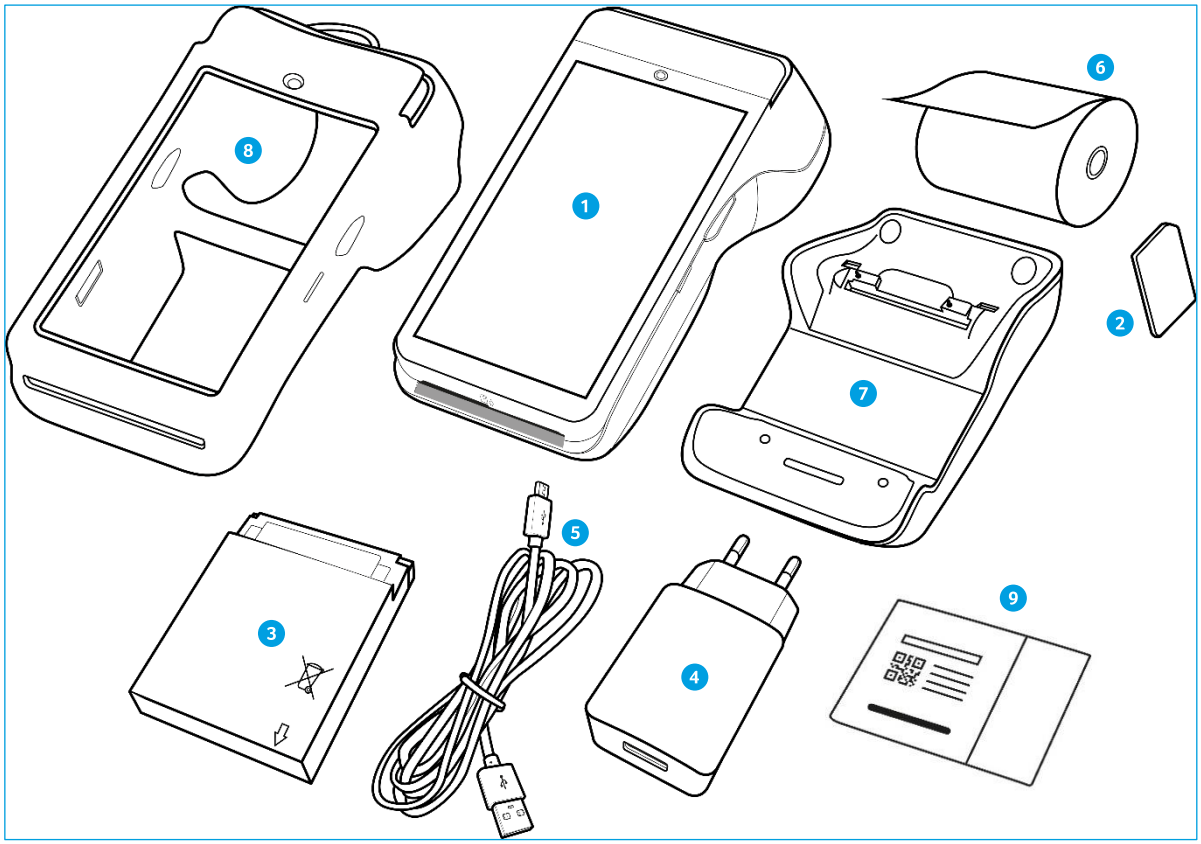
- Connexion 4G et/ou (de préférence) un réseau wifi sécurisé.

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

2. Au travail

Après avoir effectué tous les préparatifs nécessaires, vous pouvez passer aux étapes suivantes pour préparer le CCV Mobile A920.

2.1. Que contient la boîte?

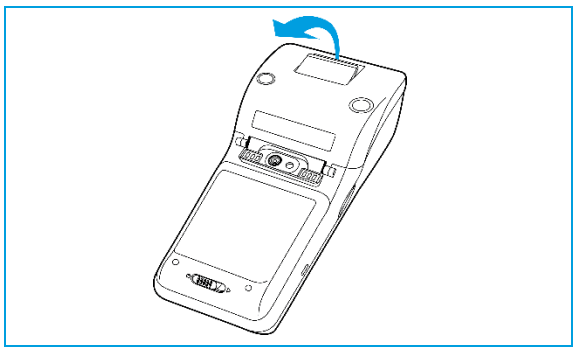


1. CCV Mobile A920
2. Carte SIM
3. Batterie
4. Chargeur USB
5. Câble d'alimentation (USB)
6. Rouleau d'imprimante
7. Station de recharge*
8. Case*
9. La carte avec le lien Quick Start Guide

* Livré en standard quand vous possédez d'un contract service chez CCV.

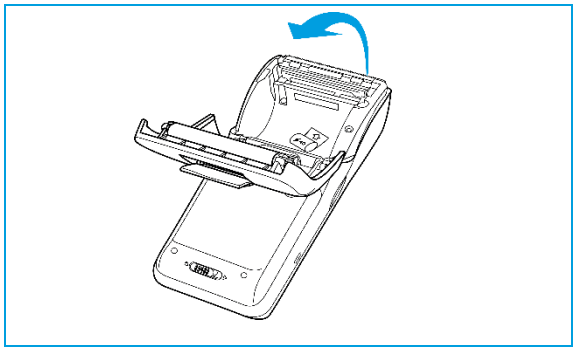
2.2. Installation/remplacement d'un rouleau d'imprimante

Dans la plupart des cas, le terminal de paiement est livré avec un rouleau d'imprimante déjà installé.
Vous pouvez alors procéder directement à l'activation de votre CCV Mobile A920. Vous souhaitez remplacer un rouleau d'imprimante ? Suivez les étapes ci-dessous :



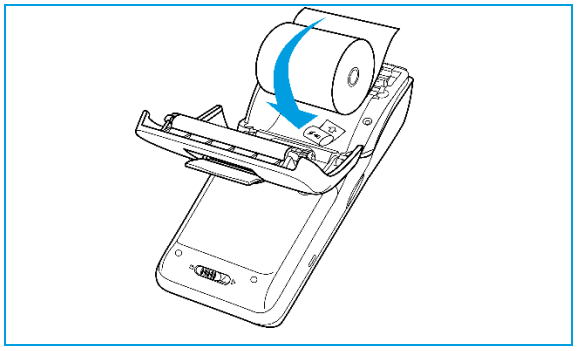
1 Ouvrir la languette

Tirez vers l'extérieur la languette sur le couvercle de l'imprimante qui dissimule le support à rouleau afin d'ouvrir le couvercle de l'imprimante.



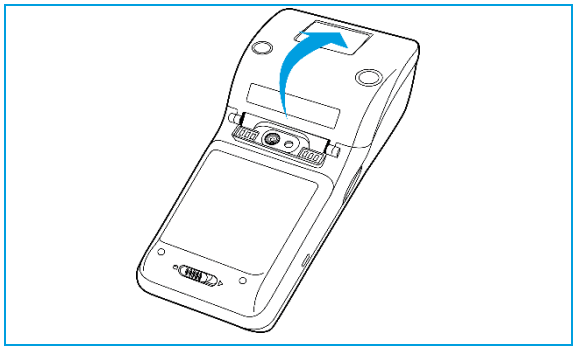
2 Ouvrir le couvercle de l'imprimante

Ouvrez complètement le couvercle de l'imprimante.



3 Installer un rouleau d'imprimante

Placez le rouleau d'imprimante comme indiqué sur l'illustration.

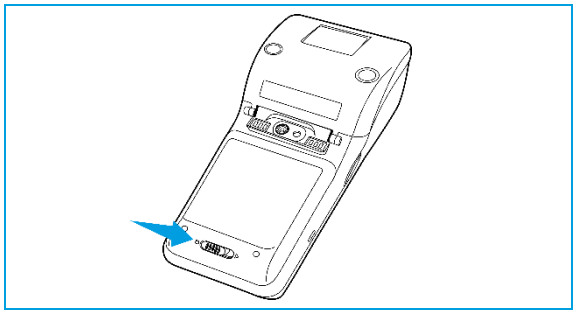


4 Refermer le couvercle de l'imprimante

Fermez le couvercle du support à rouleau d'imprimante.

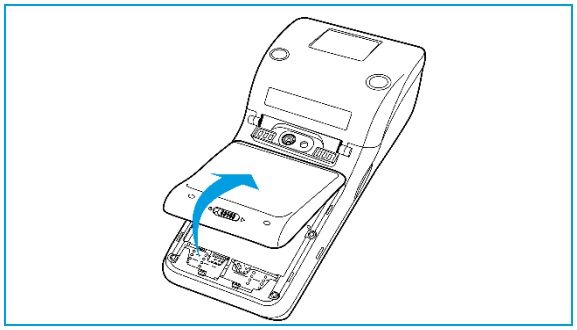
2.3. Installation de la carte SIM et de la batterie

Dans la plupart des cas, votre terminal est livré avec une carte SIM déjà installée. Vous pouvez alors procéder directement à l'activation de votre CCV Mobile A920. Vous souhaitez insérer vous-même une carte SIM dans votre terminal ? Pour ce faire, suivez les étapes ci-après :



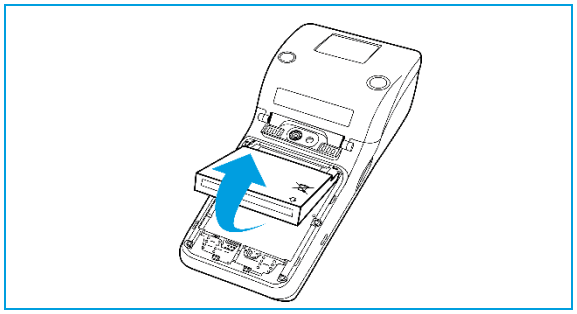
❶ Ouvrir le couvercle de la batterie

Poussez le verrou du couvercle de la batterie vers la droite, en direction de la ▶.



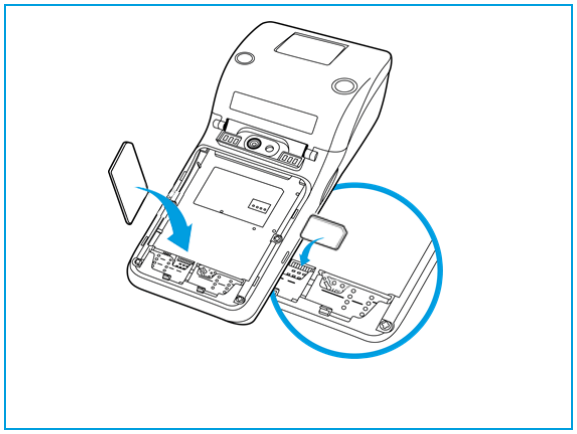
❷ Retirer le couvercle de la batterie

Soulevez le couvercle du compartiment batterie. Faites basculer le couvercle pour le détacher du terminal. La batterie est visible.



❸ Retirer la batterie

Retirez la batterie du terminal en la soulevant par en bas.

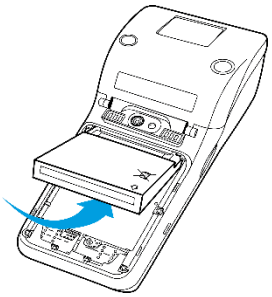


❹ Insérer la carte SIM

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 droite, comme indiqué sur l'illustration.

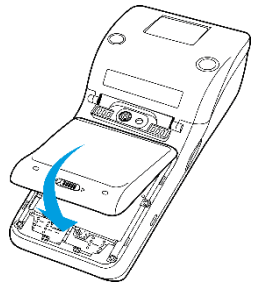
Sur la face inférieure de l'appareil, vous verrez 2 petites icônes : SIM1 et TF.
Ces icônes font référence aux 2 ouvertures situées dans ce coin. L'ouverture destinée à la carte SIM est l'ouverture inférieure. Insérez la carte SIM dans l'ouverture SIM1, c'est-à-dire sous l'arceau argenté, avec la puce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

Poussez la carte jusqu'à ce qu'elle se bloque. Elle est alors presque entièrement recouverte par l'arceau.



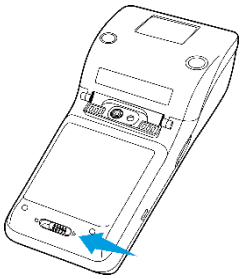
5 Replacer la batterie

Remettez la batterie en place, la flèche blanche ⇩ dans le coin inférieur droit étant orientée vers le bas (voir illustration).



6 Replacer le couvercle de la batterie

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 et que le couvercle ne recouvre pas correctement l'appareil.



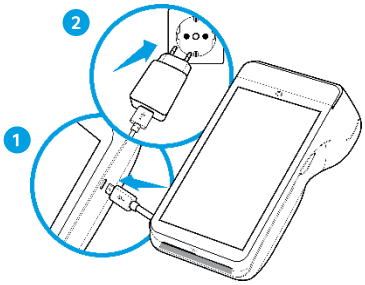
7 Refermer le couvercle de la batterie

Poussez le verrou au bas du terminal vers la gauche pour verrouiller le couvercle de la batterie.

Attention : Ne laissez pas votre CCV Mobile A920 la nuit dans une voiture ou un entrepôt froid. La batterie se décharge plus rapidement quand il fait froid. Évitez également les chaleurs extrêmes ; ne laissez pas, par exemple, le CCV Mobile A920 en plein soleil ou dans une voiture surchauffée.

2.4. 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 l'appareil au secteur

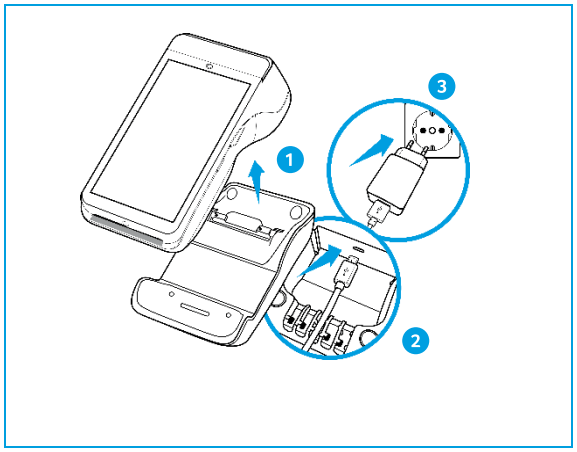
Insérez le chargeur USB dans la prise de courant.

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.

2.5. Recharge de la batterie avec station de recharge

Si votre CCV Mobile A920 est fourni avec une station de recharge, procédez comme suit. Lorsque vous n'utilisez pas le CCV Mobile A920, posez le terminal de paiement sur la station de recharge.



1 Retirer le CCV Mobile A920

Retirez le CCV Mobile A920 de la station de recharge.

2 Connecter le câble d'alimentation

Connectez le câble d'alimentation au chargeur USB et à la station de recharge.
Utilisez le guide-câble pour fixer le câble.

3 Connecter l'appareil au secteur

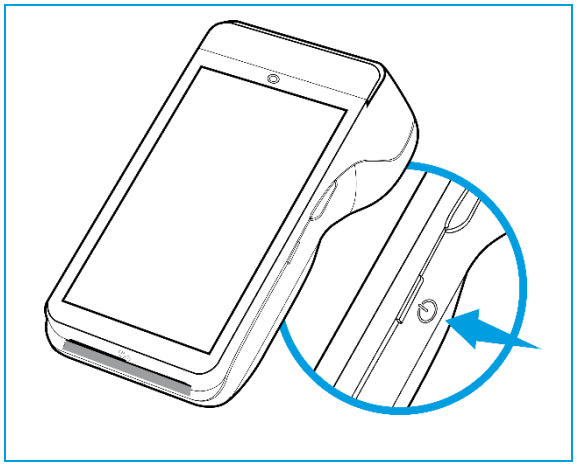
Insérez le chargeur USB dans la prise de courant.

4 Batterie en charge

Lorsque vous posez le terminal de paiement sur la station de recharge, le statut de charge de la batterie s'affiche à l'écran.

2.6. Activation/désactivation du terminal de paiement

Un bouton marche/arrêt vous permet d'allumer et d'éteindre facilement et rapidement le CCV Mobile A920.



1 Activation du CCV Mobile A920

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

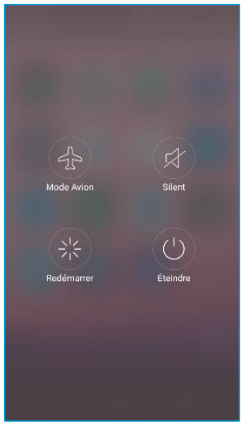
2 Désactivation du CCV Mobile A920

Appuyez sur le bouton ⏻ et maintenez-le enfoncé pendant 3 à 5 secondes jusqu'à ce que le menu de fermeture apparaisse. Voir l'écran 3.

1. Mode avion
2. Vibration
3. Redémarrer
4. Éteindre

Cliquez sur Éteindre.

3



Cliquez sur Éteindre.

4

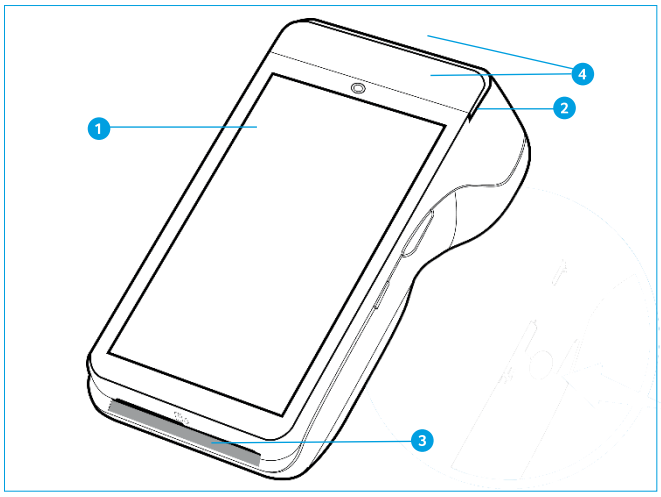
Cliquez sur l'icône Éteindre pour éteindre le CCV Mobile A920.

Si vous appuyez à côté de l'icône, l'action choisie à l'écran 3 est interrompue. À l'écran 4 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 Mobile A920?

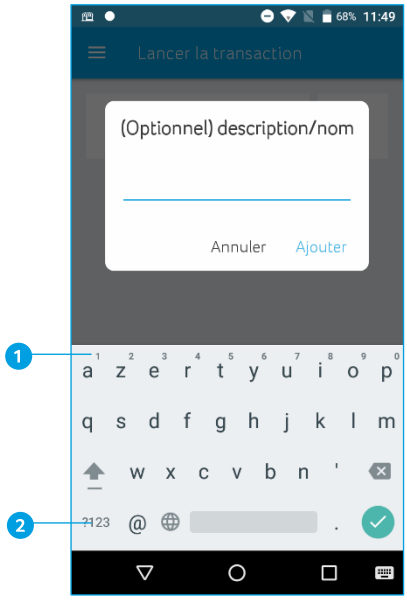
Maintenant que votre terminal est connecté, nous allons vous expliquer comment utiliser le CCV Mobile A920. Découvrez dans les paragraphes suivants la manière d'utiliser le terminal de paiement et le fonctionnement des applications.

3.1. Le CCV Mobile A920 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 magnétique**
   Si un client souhaite payer avec une carte à bande magnétique, le client doit la faire passer de droite à gauche, la bande magnétique 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 en haut ou à l'arrière, près du lecteur sans contact.

3.1.1. Utilisation de lettres et signes de ponctuation sur le terminal de paiement



Le CCV Mobile A920 fonctionne avec un système d'exploitation Android, dans lequel vous pouvez introduire des lettres et des 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.

Les chiffres peuvent être introduits de deux façons différentes :

1. Faites glisser votre doigt sur la touche de bas en haut pour activer un chiffre.

2. Cliquez sur la touche ?1223 pour faire apparaître l'écran des chiffres et symboles.

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 indiqué dans ce manuel par le signe ◁, utilisez-le pour revenir à l'écran précédent.
2 indiqué dans ce manuel par le signe ○, utilisez-le pour fermer l'écran.
3 indiqué dans ce manuel par le signe □, utilisez-le pour demander un aperçu de toutes les applications actives. Vous pouvez fermer les applications actives.

3.2.1. Applications

Outre plusieurs applications Android standard, votre terminal de paiement est équipé d'applications sur mesure. Découvrez ci-dessous comment ces applications assurent un déroulement fluide de vos opérations de paiement.

3.2.1.1. CCVStore

Le CCV Store est le portail contenant les applications 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. Service App

Vous utiliserez peu Service App dans vos activités quotidiennes. Il se peut que vous soyez invité à démarrer cette application en cas de panne et/ou d'entretien de votre terminal de paiement. Cela permet de rassembler rapidement et facilement les informations nécessaires.

3.2.1.4. 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.

3.2.1.5. 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.

3.2.2. Mises à jour des applications dans CCVStore

Si une nouvelle version d'une application est disponible, la mise à jour s'effectue la plupart du temps de façon automatique à partir de CCV. Vous ne remarquez donc pas qu'une nouvelle version est disponible, l'application se lance comme d'habitude. Si la mise à jour automatique de l'application a échoué, nous vous expliquons ci-après comment procéder pour le faire vous-même. Contrôlez régulièrement CCVStore pour vérifier la disponibilité éventuelle d'une mise à jour pour une application.

1

Cliquez sur l'icône de CCVStore.

La liste des applis s'ouvre.

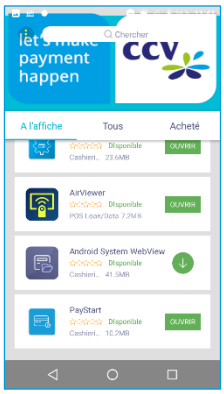
2

Une nouvelle appli ou une mise à jour est disponible ?

Vous verrez alors à l'écran INSTALLER ou METTRE À JOUR.

Si vous voyez OUVRIR, cela signifie que la dernière version est bien installée.

3

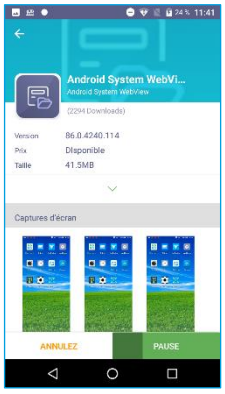


Cliquez sur le bouton vert de l'appli qui doit être actualisée. Une flèche ↓ s'affiche. Le logiciel se télécharge.

4

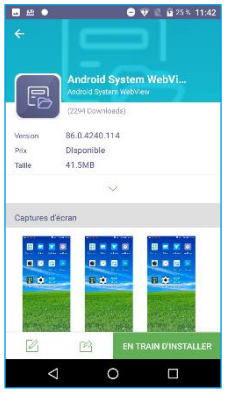
Le logiciel s'installe. Si vous cliquez sur le bouton vert de pause ||, CCVStore interrompt la mise à jour de l'appli. Un bouton « play » ▶ s'affiche alors.

5



Si vous cliquez sur l'icône de l'appli, la page produit s'ouvre. Vous y voyez la progression de l'installation (PAUSE).

6



Si l'appli est prête pour la mise à jour, cliquez sur EN TRAIN D'INSTALLER. L'appli s'installe.

7

Si OUVRIR s'affiche, l'appli a été mise à jour.

Cliquez sur OUVRIR pour lancer l'appli.

Ou revenez à CCVStore en utilisant la flèche ← en haut à gauche.

8

Si vous revenez en arrière avec la flèche en haut à gauche, vous voyez que l'appli est mise à jour dans le CCVStore. OUVRIR est maintenant affiché.

4. Paramètres de base

Votre terminal de paiement doit être connecté à l'Internet, c'est-à-dire une connexion permettant la 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 l'Internet mobile 4G

Le paramétrage de l'Internet mobile 4G est très simple. Placez la carte SIM dans le CCV Mobile A920 (voir paragraphe 2.2). Aucun autre réglage n'est nécessaire. Le terminal de paiement fonctionne directement sur la 4G.

Attention : les mises à jour du CCV Mobile A920 s'effectuent via les réseaux mobile (4G) et wifi. En raison de coûts de données supplémentaires éventuels, il est recommandé de paramétrer le CCV Mobile A920 via wifi. Voir à cet effet le paragraphe 4.2.

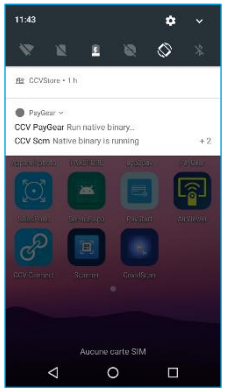
4.2. Paramétrage du réseau wifi

Pour connecter votre CCV Mobile A920 à un réseau wifi, suivez les étapes ci-dessous. Utilisez de préférence un réseau wifi sécurisé. Outre le wifi, vous pouvez aussi connecter votre terminal de paiement à un réseau 4G. Vous avez besoin pour cela d'une carte SIM. La 4G est déjà activée par CCV.

1

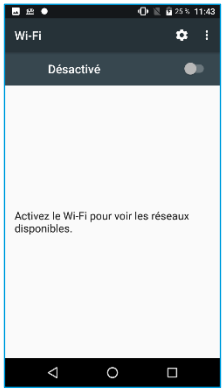
Faites glisser votre doigt sur l'écran de démarrage, du haut vers le bas.

2



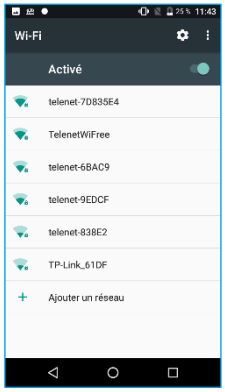
Balayez l'écran vers le bas. Maintenez votre doigt quelques instants sur l'icône wifi en haut à gauche.

3



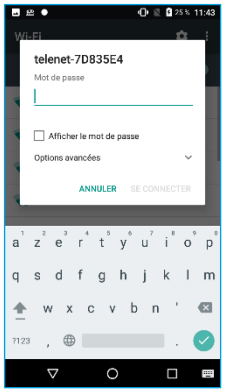
Activez le wifi en faisant glisser le verrou vers la droite.

4



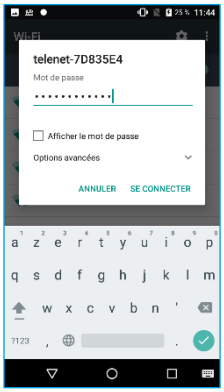
Sélectionnez le réseau wifi souhaité.

5



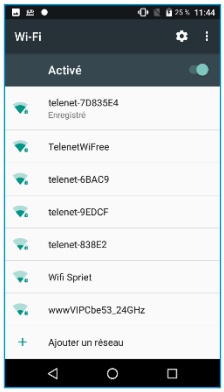
Saisissez votre mot de passe.

6



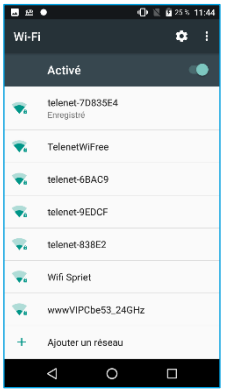
Cliquez sur SE CONNECTER.

7



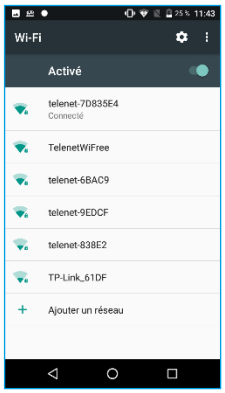
Le mot de passe est contrôlé.

8



L'adresse IP est récupérée.

9



Votre CCV Mobile A920 est maintenant connecté au réseau wifi. Revenez à l'écran de démarrage en cliquant sur le O dans la barre de navigation.

Mises à jour

Bon à savoir : les mises à jour du CCV Mobile A920 s'effectuent via les réseaux mobile (4G) et wifi. Il est recommandé de paramétrer le CCV Mobile A920 via wifi.

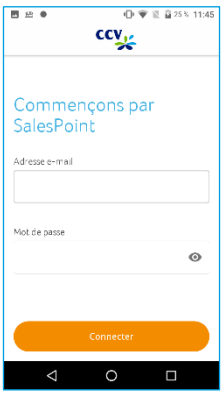
4.3. Activation du CCV Mobile A920

Une fois votre terminal de paiement allumé et connecté, activez-le. Utilisez pour ce faire l'application SalesPoint.

1

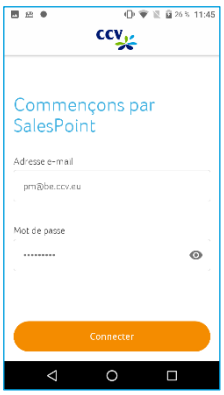
Ouvrez l'application SalesPoint.

2



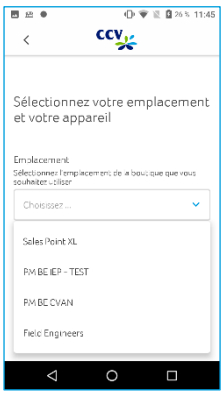
Activez l'application SalesPoint en utilisant vos coordonnées MyCCV : adresse e-mail et mot de passe.

3



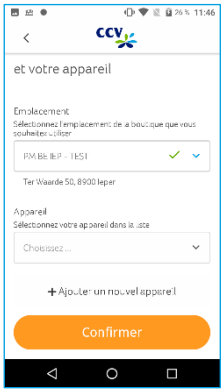
Cliquez sur Connecter.

4



Sélectionnez l'emplacement correct.

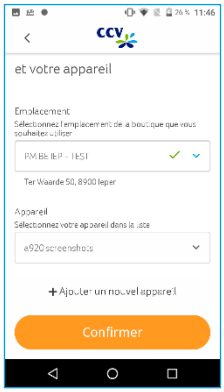
5



Cliquez sur + Ajouter un nouvel appareil.
Saisissez un nouveau Nom d'appareil.

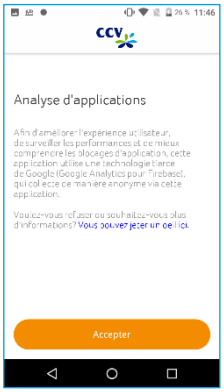
Vous avez déjà créé un appareil ? Dans ce cas, sélectionnez-le dans la liste.

6



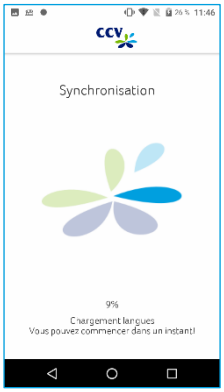
Cliquez sur Confirmer ou Continuer.
Vous avez plusieurs appareils ? Dans ce cas, assurez-vous de leur donner des noms qui permettent de les distinguer.

7



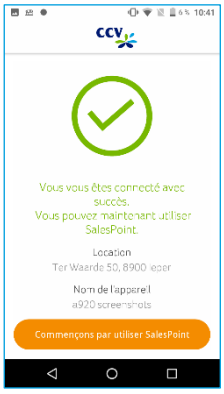
Une fois que vous avez enregistré et confirmé votre appareil, l'écran « Analyse d'applications » apparaît.
Sélectionnez Accepter pour continuer.

8



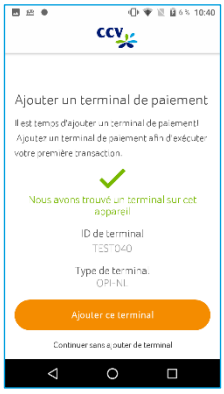
La synchronisation de votre terminal de paiement est en cours.

9



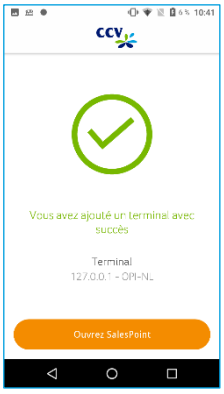
Cliquez sur Commençons par utiliser SalesPoint.

10



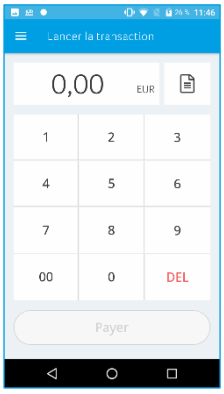
Cliquez sur Ajouter ce terminal pour démarrer.

11



Cliquez sur Ouvrir SalesPoint pour lancer une transaction.

12



Démarrez une transaction.

Quelles sont les informations enregistrées par SalesPoint

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

4.4. Paramétrage de la méthode d'encodage des montants

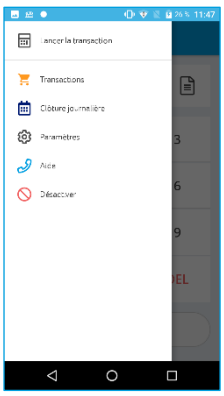
Vous pouvez adapter la méthode d'encodage des montants de centimes d'euro en euros et inversement. Le terminal de paiement est paramétré par défaut sur le centime d'euro.

1

Accédez à l'application SalesPoint.

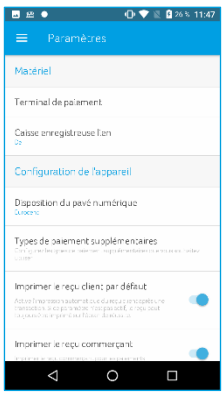
Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



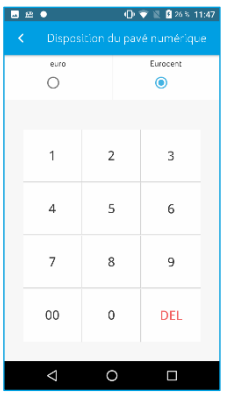
Sélectionnez Paramètres.

3



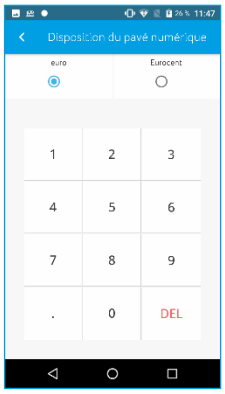
Sélectionnez Disposition du pavé numérique.

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.

5. Démarrage et clôture

5.1. Ouverture journalière

Avec le CCV Mobile A920, 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

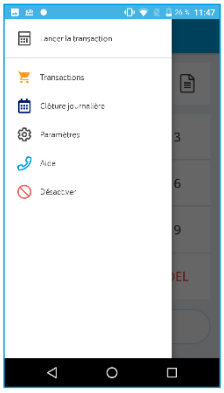
L'application SalesPoint conserve les totaux journaliers. Lorsque vous effectuez une clôture journalière dans l'application SalesPoint, vous clôturez la période de paiement et en lancez directement une nouvelle. Le rapport de la clôture journalière indique les totaux de la période clôturée.

La clôture journalière se déroule comme suit :

1

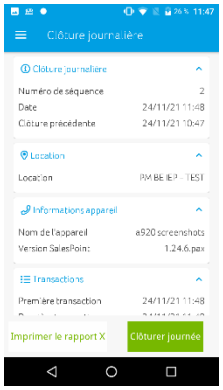
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint.
Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



Cliquez sur Clôture journalière.

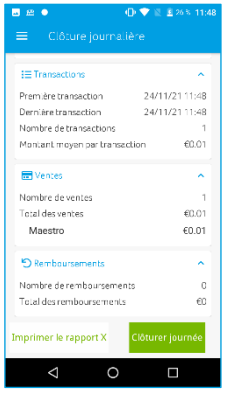
3



Pour plus d'informations, faites glisser votre doigt sur l'écran.

Les clôtures journalières se suivent selon le numéro de séquence.

4



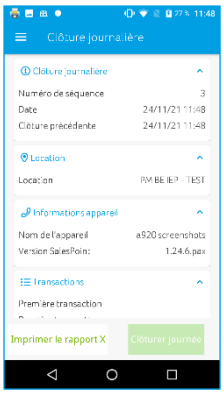
Cliquez sur Clôturer journée pour terminer la clôture journalière.

Le bouton Imprimer le rapport X vous permet d'imprimer un aperçu intermédiaire.

5

La clôture journalière est terminée ! Imprimez la clôture journalière en faisant glisser le verrou à l'écran vers la droite.
Cliquez sur Procéder.

6



Après Clôturer journée, l'application SalesPoint revient à l'écran de démarrage et les totaux (pour les transactions) sont remis à zéro.

Cliquez en haut à gauche sur ☰.

Clôture journalière sans ouverture ?
Avec le CCV Mobile A920, il n'est pas nécessaire d'effectuer une ouverture journalière. Lorsque vous clôturez une journée, la nouvelle période/journée s'ouvre automatiquement pour vous. Chaque clôture journalière est conservée dans MyCCV au format PDF. Voir paragraphe 11.5.3.

6. Transactions

Le terminal de paiement prend en charge plusieurs types de transactions. Le type de transaction que vous pouvez exécuter dépend de l'acquéreur et de la carte du client. Un acquéreur 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 acquéreur.

6.1. Activation/désactivation des types de transactions

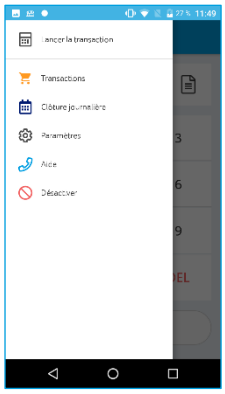
Dans l'application SalesPoint, il est possible d'activer ou de désactiver les types de transactions (types de paiement). Découvrez ci-dessous comment faire. Vous souhaitez savoir quels types de transactions vous pouvez exécuter ? Vous lirez au paragraphe 7.3 comment consulter les types de transactions et les paramètres C-TAP.

1

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

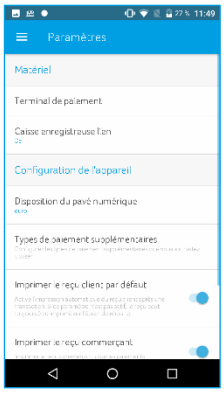
Cliquez en haut à gauche sur ·☰

2



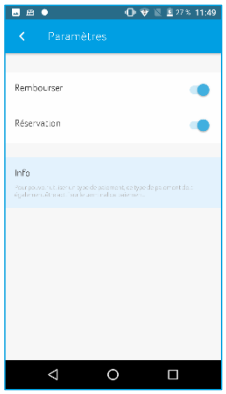
Cliquez sur Paramètres.

3



Cliquez sur Types de paiement supplémentaires.

4

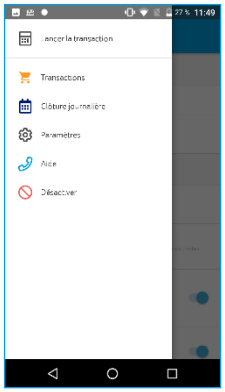


Rembourser et Réservation sont activés dans cet exemple.

Vous pouvez activer ou désactiver les types de transactions en faisant glisser le verrou vers la droite ou la gauche.

Allez sur Lancer la transaction en cliquant sur < en haut de l'écran.

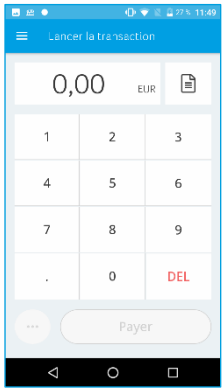
5



Allez à l'écran précédent en cliquant sur < en haut de l'écran.

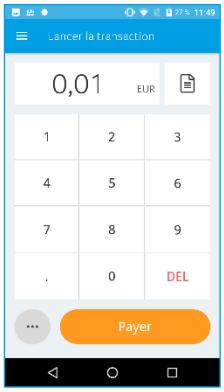
Cliquez en haut à gauche sur ☰ et sélectionnez Lancer la transaction.

6



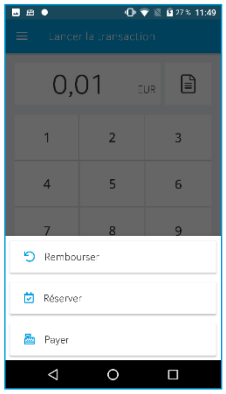
Introduisez un montant.

7



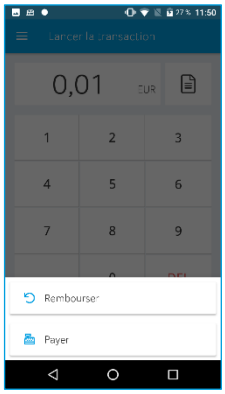
Cliquez sur les ... dans le coin inférieur gauche pour afficher d'autres types de transactions.

8



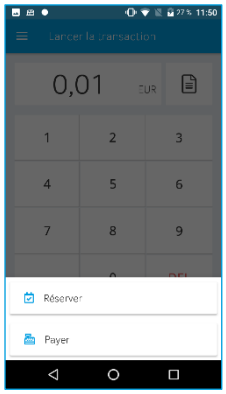
Vous avez ici le choix entre Rembourser, Réserver ou Payer.

9



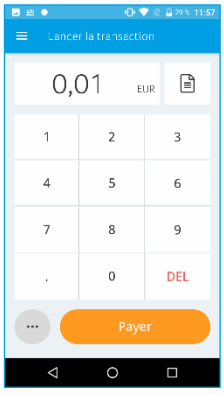
Si vous avez désactivé Réserver, vous ne pourrez utiliser que Rembourser et Payer.

10



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

11



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

6.2. Ajout d'une description/d'un nom à une transaction

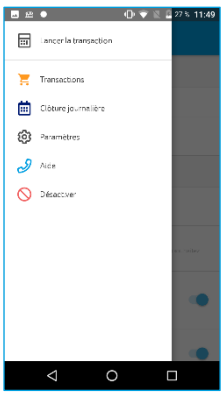
Si vous voulez ajouter une description ou un nom à une transaction, c'est possible. Cette option est pratique lorsque vous voulez rechercher une réservation ou un remboursement dans l'aperçu des transactions. Voir également paragraphe 0.

1

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

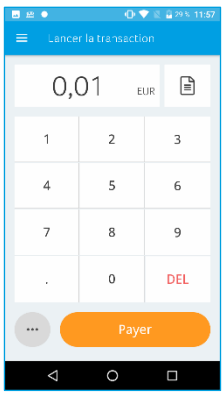
Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



Cliquez sur Lancer la transaction

3

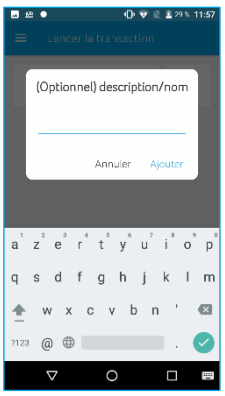


Introduisez le montant total de la transaction.

Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 0,01 €.

Cliquez sur l'icône représentant un formulaire en haut à droite.

4



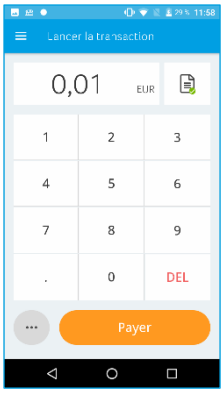
Complétez une description de la transaction.

Vous pouvez par exemple insérer ici une remarque concernant les conditions de retour d'un client spécifique. Vous disposez de 100 caractères.

5

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

6



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

6.3. Recherche d'une transaction

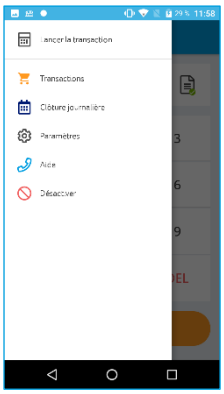
Vous pouvez non seulement rechercher une description d'une transaction, mais aussi effectuer une recherche sur la base d'un montant, d'une date ou d'un code de réservation.

1

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

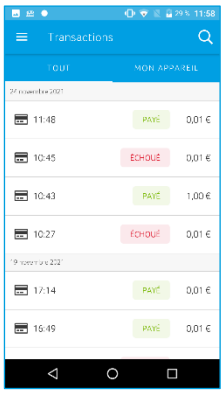
Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



Cliquez sur Transactions.

3



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

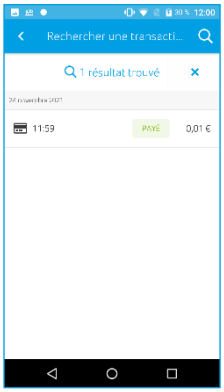
4

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

5

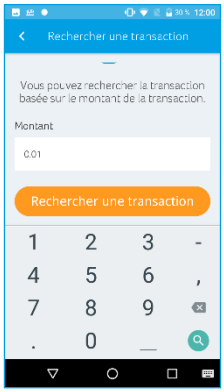
Complétez la description donnée à la transaction. Cliquez sur Rechercher une transaction.

6



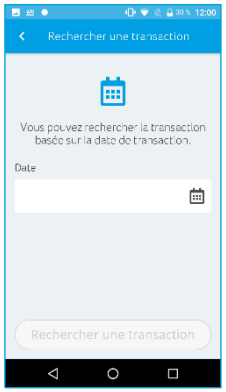
Dans cet exemple, 1 transaction a été trouvée.

7



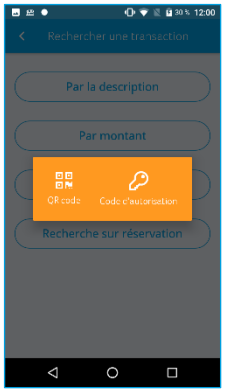
Par montant vous permet d'effectuer une recherche à partir du montant.

8



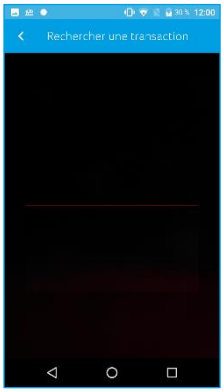
Jusqu'à la date vous permet d'effectuer une recherche à partir de la date de transaction. Cliquez sur l'icône du calendrier pour trouver la date de transaction.

9



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

10

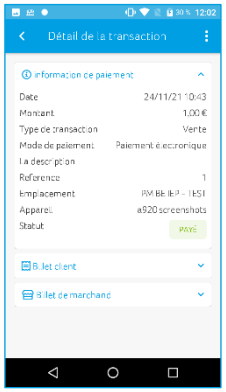


Si vous avez cliqué sur QR code, vous pouvez le scanner à partir du reçu du client.

11

Si vous avez envoyé le reçu par e-mail, votre client peut retrouver le code QR au bas du message.

12

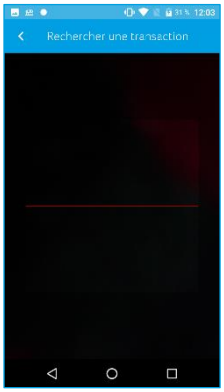


L'information sur la transaction s'affiche directement.

13

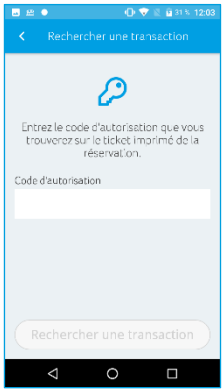
Par le biais de Recherche sur réservation, vous obtiendrez l'écran ci-dessus. Cliquez sur l'une des deux options.

14



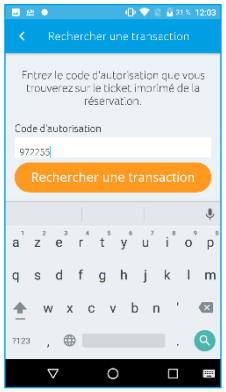
Scannez le code QR sur le reçu du client.

15



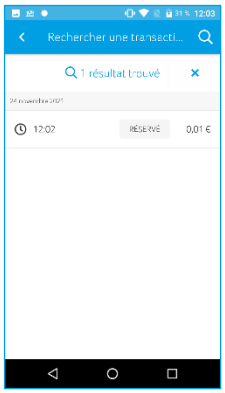
Introduisez le code de réservation.

16



Cliquez sur Rechercher une transaction.

17

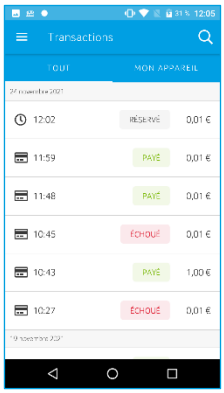


Dans cet exemple, quatre résultats ont été obtenus.

18

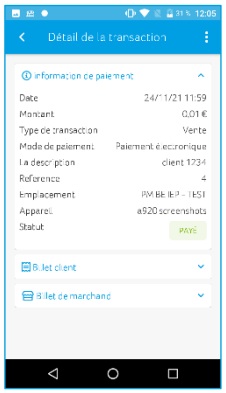
Lorsqu'une recherche ne donne pas de résultat, vous obtiendrez l'écran ci-dessus. Cliquez sur Réessayer si vous voulez démarrer une nouvelle recherche.

19



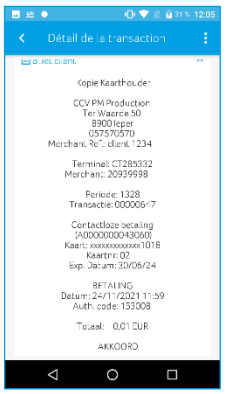
Vous désirez consulter les détails de la transaction, dans cet exemple un paiement ? Cliquez alors sur la transaction.

20



Vous trouverez sous Information de paiement tous les détails sur la transaction. Cliquez sur Billet client si vous souhaitez voir le reçu du titulaire de la carte.

21



Vous retrouverez sur le Billet client toutes les données concernant le reçu et la carte du client.

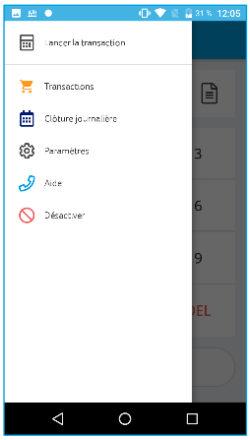
6.4. Paiement

Procédez comme suit pour effectuer un paiement :

1

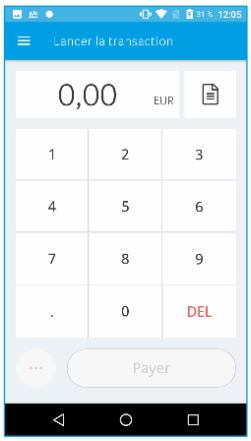
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



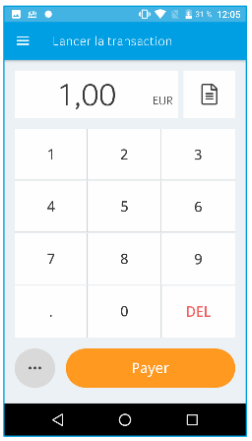
Sélectionnez Lancer la transaction.

3



Introduisez le montant total de la transaction.

4



Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 1,00 €.

Cliquez sur le bouton Payer.

5

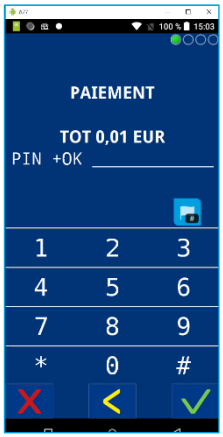
Lorsque le paiement sur un CCV Mobile A920 a été envoyé, l'affichage change de manière à vous indiquer à quelle étape du paiement le client se trouve.

6

Le client paie sans contact (sur le dessus ou le dessous de l'appareil), par puce, via le lecteur de bande magnétique ou en scannant un code QR.

Pour afficher le code QR : appuyez sur le symbole QR.

7



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

8

Le client retire sa carte.

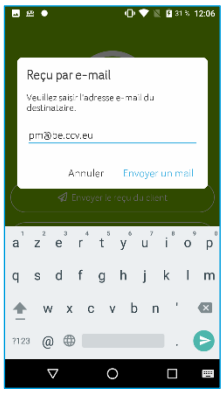
9

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 reçu au client ou sélectionnez Lancer une nouvelle transaction.

11

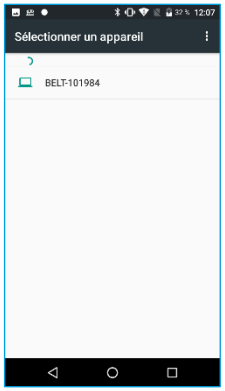


Si vous avez choisi Envoyer le reçu du client, introduisez l'adresse e-mail du client pour envoyer le reçu. Cliquez sur Envoyer un mail. Cliquez ensuite sur Lancer une nouvelle transaction.

12

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

13



Vous avez sélectionné Partager le reçu client ? Le terminal recherche alors de suite un périphérique auquel il peut se connecter par Bluetooth. Cliquez ensuite sur Lancer une nouvelle transaction.

14

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

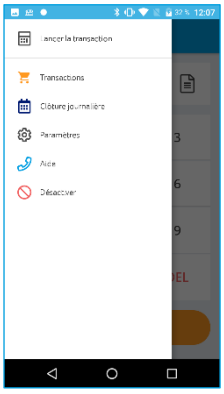
Selon le contrat de traitement des transactions que vous avez souscrit auprès de CCV, vous pouvez effectuer par le biais de l'app SalesPoint un remboursement si cela s'avère nécessaire.

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

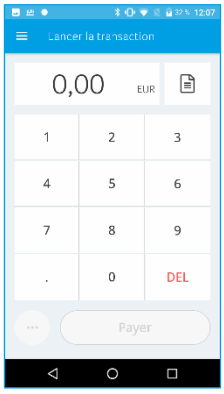
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez ensuite en haut à gauche sur ☰.

2



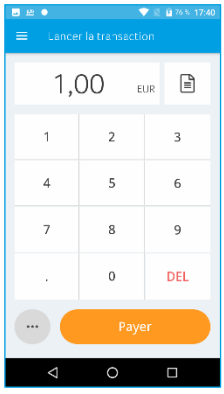
Sélectionnez Lancer la transaction.

3



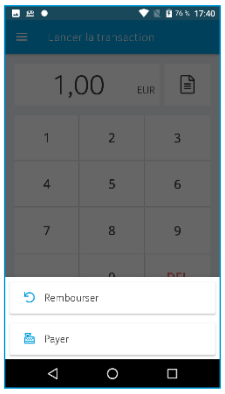
Introduisez le montant total de la transaction.

4



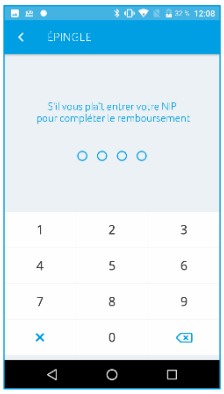
Dans cet exemple, le montant total de la transaction est de 1,00 €. Cliquez sur les ... dans le coin inférieur gauche pour afficher d'autres types de transactions.

5



Cliquez sur Rembourser.

6



Saisissez le code PIN du collaborateur.

7

Ce code PIN de collaborateur est généré via MyCCV.

8

Lorsque le paiement sur un CCV Mobile A920 a été envoyé, l'affichage change de manière à vous indiquer à quelle étape du paiement le client se trouve.

Code PIN du collaborateur

Ce code PIN est obligatoire et est généré via MyCCV. Voir paragraphe 11.7.4.1.

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 (sur le côté ou sur le dessus du terminal) 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

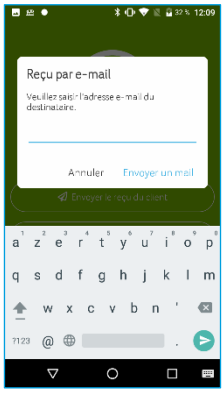
Présentez le reçu récemment imprimé au client afin qu'il le signe.

Cliquez sur Terminé.

14

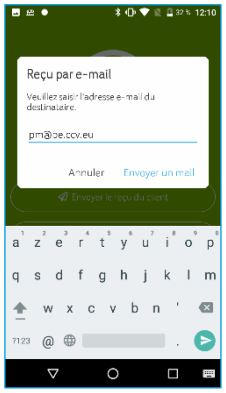
Vous revenez à l'écran du collaborateur. Vous voyez si le remboursement a réussi. Cliquez sur Envoyer le reçu du client si vous souhaitez envoyer le reçu par e-mail au client ou sélectionnez Lancer une nouvelle transaction.

15



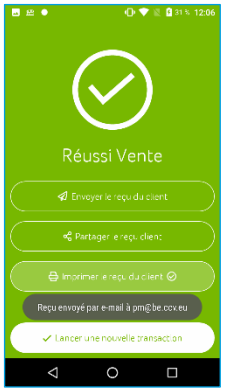
Si vous avez choisi d'envoyer le reçu, introduisez l'adresse e-mail du client pour le lui envoyer.

16



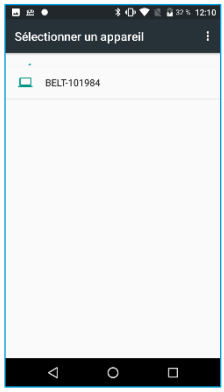
Cliquez sur Envoyer un mail. Cliquez ensuite sur Lancer une nouvelle transaction.

17



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

18



Vous avez sélectionné Partager le reçu client ? Le terminal recherche alors de suite un périphérique auquel il peut se connecter par Bluetooth. Cliquez ensuite sur Lancer une nouvelle transaction.

6.6. Paiement par code QR par voie mobile

Lors d'un paiement par code QR, 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 scanne le Code QR à l'écran. Voir paragraphe 6.4.

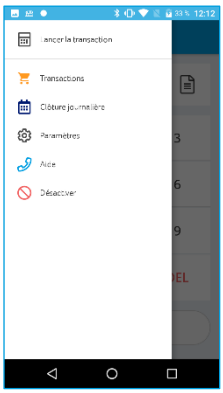
6.7. Réservation

Vous procédez à une réservation pour réserver un montant pendant une certaine période. Pensez à la préréservation d'une caution lors de la location d'un article. Par la suite, la caution est déduite des frais de location et la transaction est convertie en un paiement définitif.

1

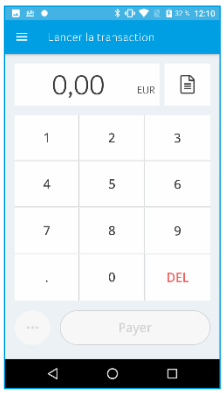
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



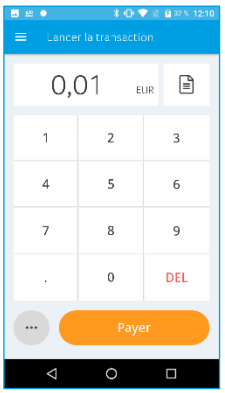
Sélectionnez Lancer la transaction.

3



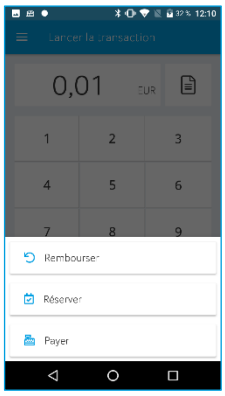
Introduisez le montant que vous voulez réserver pour le client.

4



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

5



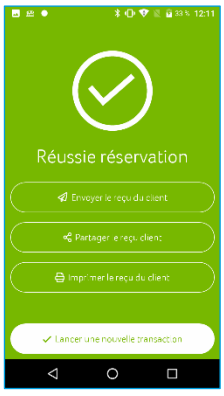
Cliquez sur Réserver.

6

Présentez le reçu récemment imprimé au client afin qu'il le signe.

Cliquez sur Terminé.

7



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

Sélectionnez Lancer une nouvelle transaction pour initier une nouvelle transaction.

Attention : En raison des nouvelles législation et réglementation européennes, il se peut qu'à partir du 1er janvier 2021, la banque du titulaire de la carte n'accepte plus les réservations par carte de crédit sans authentification (code PIN) préalable par le titulaire. Contactez votre fournisseur de carte de crédit pour plus d'informations.

6.7.1. Recherche d'une réservation

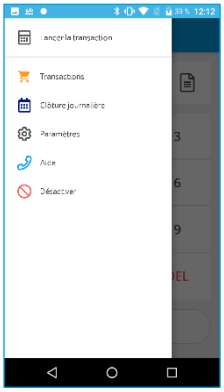
Vous avez ajouté une description ou un nom à une réservation ? Il est alors possible de la retrouver facilement dans l'aperçu des transactions. Voir à cet effet les paragraphes 6.2 et 6.3.

1

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

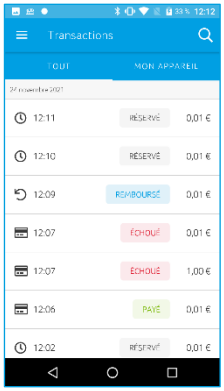
Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



Cliquez sur Transactions.

3

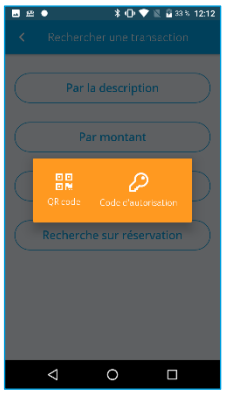


Cliquez dans le coin supérieur droit sur la loupe pour rechercher votre transaction.

4

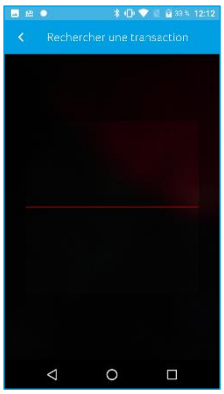
Il y a quatre possibilités pour rechercher une transaction. Cliquez sur Recherche sur réservation.

5



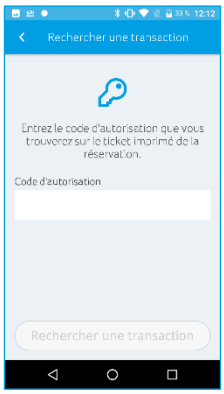
L'écran ci-dessus s'affiche alors. Cliquez sur l'une des deux options.

6



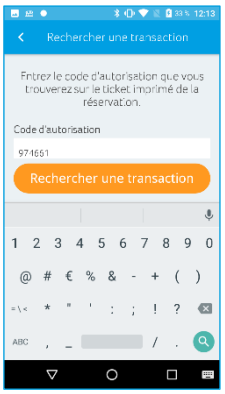
Scannez le code QR sur le reçu du client.

7



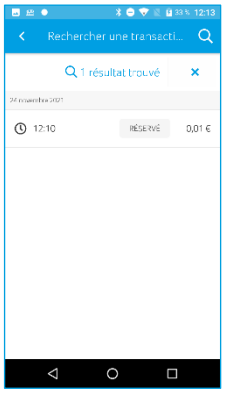
Saisissez le code d'autorisation. Vous trouverez le code sur le reçu de réservation.

8



Cliquez sur Rechercher une transaction.

9



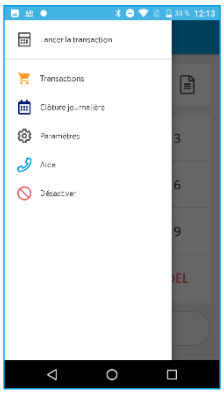
Dans cet exemple, 1 transaction a été trouvée.

6.8. Ajout d'un paiement lors de la réservation

1

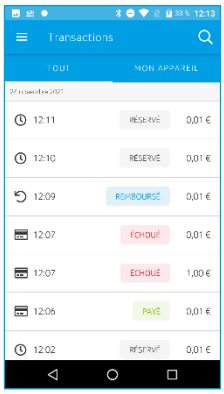
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur .

2



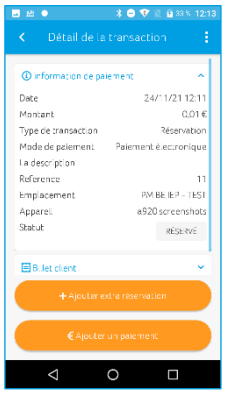
Sélectionnez Transactions.

3



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

4



Cliquez sur € Ajouter un paiement.

5

Introduisez le montant que vous voulez ajouter à la réservation.

Cliquez sur Ajouter un paiement.

6

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

Sélectionnez Lancer une nouvelle transaction pour initier une nouvelle transaction. Vous êtes de retour dans le menu Paiement.

6.8.1. Recherche d'un paiement lors d'une réservation

Vous avez ajouté une description ou un nom à une réservation ? Il est alors possible de la retrouver facilement dans l'aperçu des transactions. Voir à cet effet les paragraphes 6.2 et 6.3.

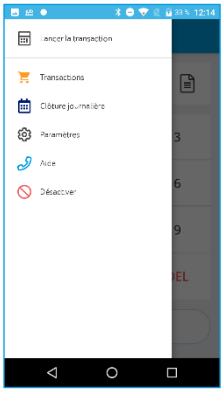
6.9. Réservation supplémentaire

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

1

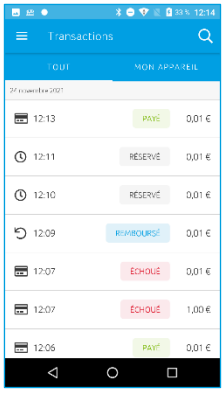
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



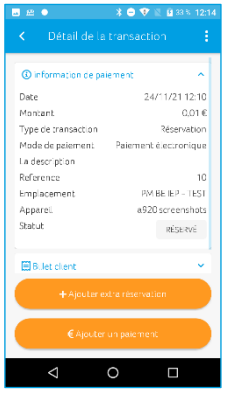
Sélectionnez Transactions.

3



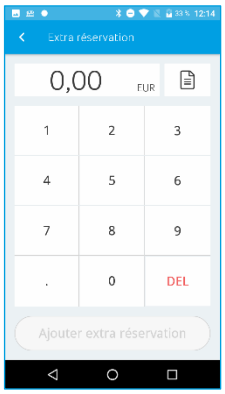
Cliquez sur la réservation à laquelle vous voulez ajouter une transaction supplémentaire. Vous avez ajouté une description ou un nom à une réservation ? Cliquez alors sur la loupe pour rechercher la réservation.

4



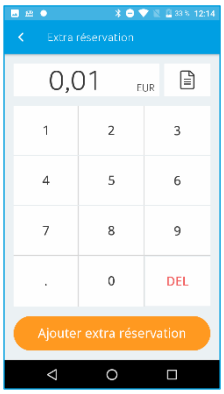
Cliquez sur + Ajouter extra réservation.

5



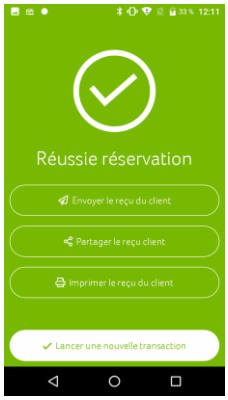
Introduisez le montant que vous voulez ajouter.

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 reçu au client.

Sélectionnez Lancer une nouvelle transaction pour initier une nouvelle transaction.

Cliquez en haut à gauche sur ☰.

Attention : En raison des nouvelles législation et réglementation européennes, il se peut qu'à partir du 1er janvier 2021, la banque du titulaire de la carte n'accepte plus les réservations par carte de crédit sans authentification (code PIN) préalable par le titulaire. Contactez votre fournisseur de carte de crédit pour plus d'informations.

6.10. Transaction manuelle de carte de crédit

Cette transaction s'effectue de la même manière qu'un paiement « normal », voir le paragraphe 6.4.

Attention : En raison des nouvelles législation et réglementation européennes, il se peut qu'à partir du 1er janvier 2021, la banque du titulaire de la carte n'accepte plus les réservations par carte de crédit sans authentification (code PIN) préalable par le titulaire. Contactez votre fournisseur de carte de crédit pour plus d'informations.

6.11. Annulation de la transaction

Cette option fait encore l'objet d'optimisations et est 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. Fonctions fréquemment utilisées

Optimisez votre terminal de paiement en ajoutant les fonctions qui vous sont présentées dans ce chapitre.

7.1. Contact TMS

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

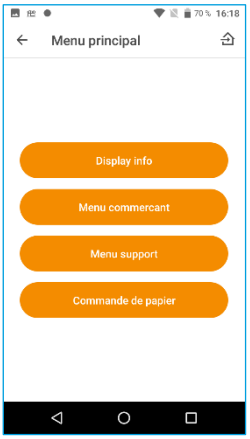
1

Ouvrez l'application Service.

2

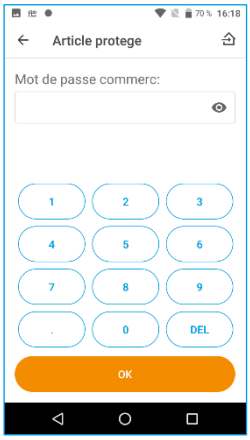
Sélectionnez MENU.

3



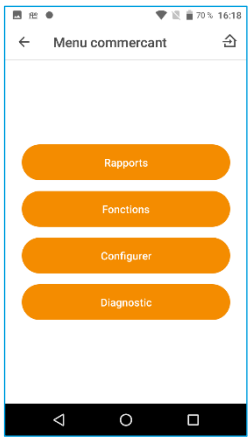
Sélectionnez MENU COMMERÇANT.

4



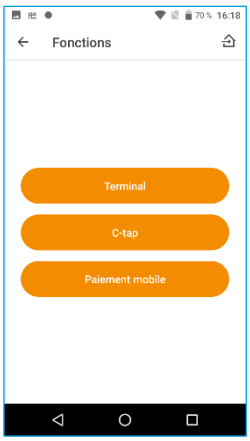
Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut) et cliquez sur OK.

5



Sélectionnez FONCTIONS.

6



Sélectionnez TERMINAL.

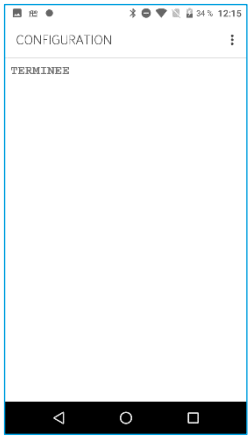
7

Sélectionnez CONTACTER TMS.

8

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

9



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

10

Cliquez sur OK.

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

11

Vous revenez au menu principal de l'app Service.

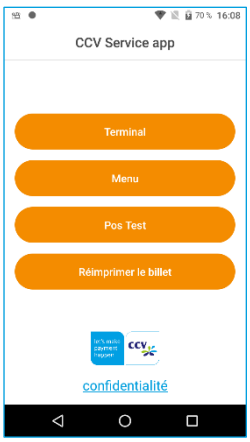
7.2. Session de paramètres acquéreur

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.

1

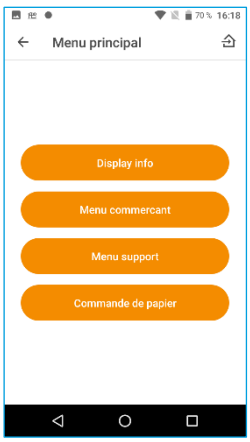
Ouvrez l'application Service.

2



Sélectionnez MENU.

3

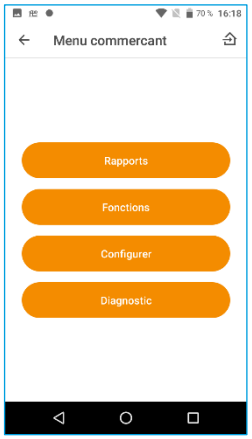


Sélectionnez MENU COMMERÇANT.

4

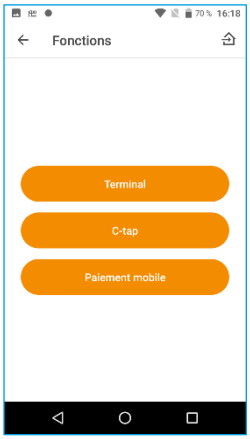
Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut) et cliquez sur OK.

5



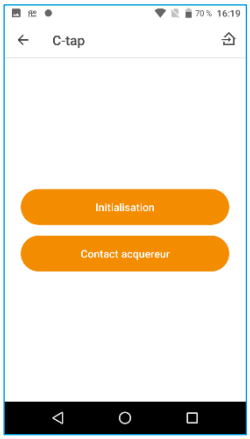
Sélectionnez FONCTIONS.

6



Sélectionnez C-TAP.

7



Sélectionnez CONTACT ACQUEREUR.

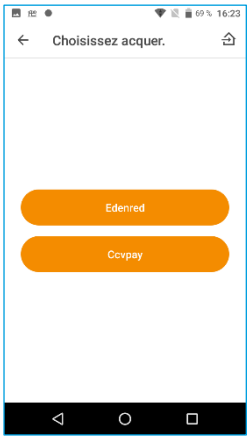
8

Sélectionnez l'acquéreur 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 des acquéreurs.

10



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

7.3. Consultation des types de transactions/paramètres C-TAP

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 afficher un rapport de paramètres acquéreur. Vous lirez dans ce paragraphe comment afficher les types de transactions et les paramètres C-TAP. C-TAP signifie Common Terminal Acquirer Protocol, une spécification utilisée dans les pays du Benelux pour les terminaux de paiement.

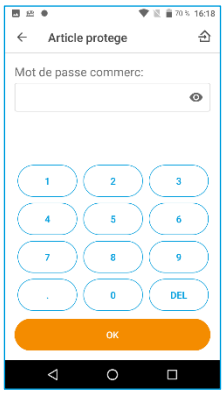
1

Ouvrez l'application Service.

2

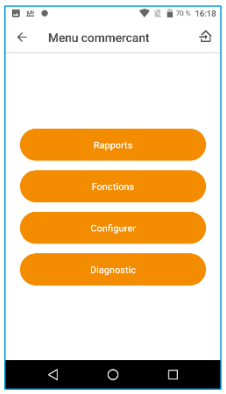
Sélectionnez MENU.
Sélectionnez ensuite MENU COMMERÇANT.

3



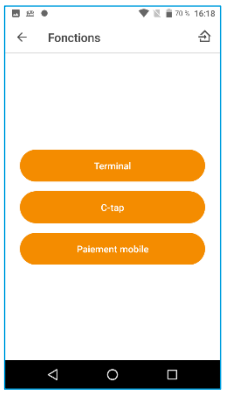
Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut) et cliquez sur OK.

4



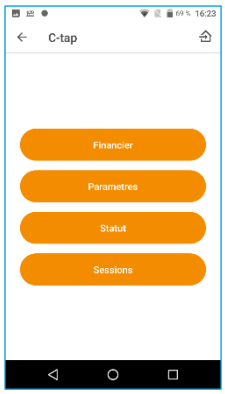
Sélectionnez RAPPORTS.

5



Sélectionnez C-TAP.

6

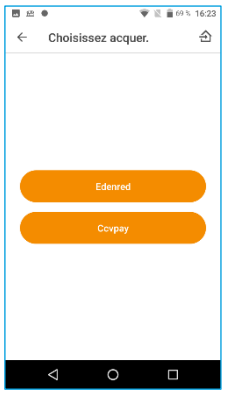


Sélectionnez PARAMÈTRES.

7

Sélectionnez PAR ACQUER.

8

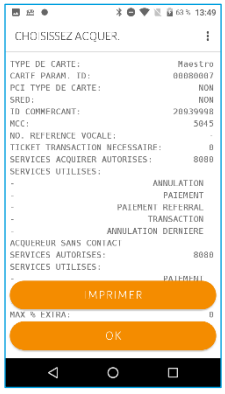


Sélectionnez l'acquéreur pour lequel vous voulez démarrer un rapport. Dans cet exemple, il s'agit de CCVPAY CTAP.

9

Le rapport de paramètres C-TAP s'affiche. Faites glisser votre doigt de bas en haut pour consulter les types de transactions.

10



Dans cet exemple, vous voyez sous l'en-tête Services utilisés les différentes transactions disponibles via Visa.
Cliquez sur OK pour revenir au menu principal.

Activer ou désactiver des types de transactions

Vous lirez au paragraphe 6.1 comment activer ou désactiver les types de transactions.

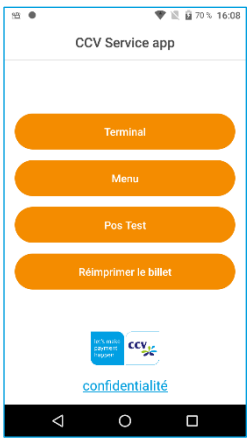
7.4. Recherche des données du terminal

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

1

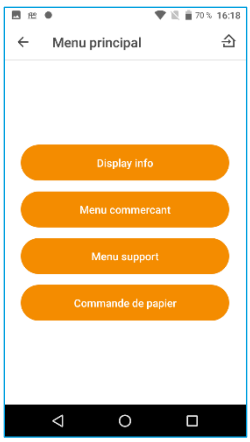
Ouvrez l'application Service.

2



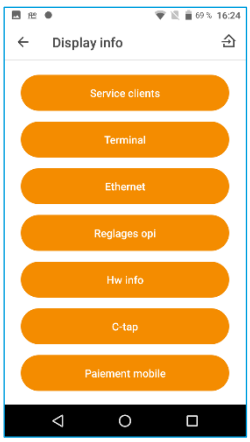
Sélectionnez MENU.

3



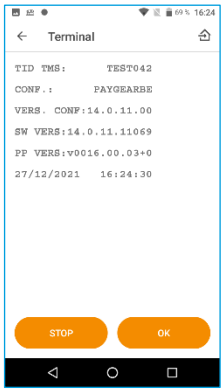
Sélectionnez DISPLAY INFO.

4



Sélectionnez TERMINAL.

5



Vous voyez maintenant les données de votre terminal.

La plupart du temps, le Custom Advisor vous demandera le numéro TID TMS.

Si vous appuyez sur STOP ou OK, vous reviendrez une étape en arrière dans le menu.
Pour fermer l'application, cliquez sur ○ en bas de la barre de navigation.

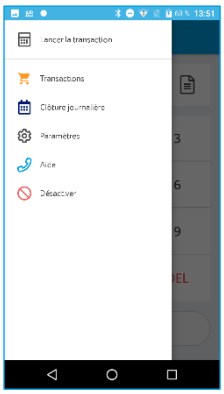
7.5. Synchronisation

Dans MyCCV, vous pouvez modifier certains paramètres du terminal, comme la mise en pages du reçu (voir chapitre 11.7.3). 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

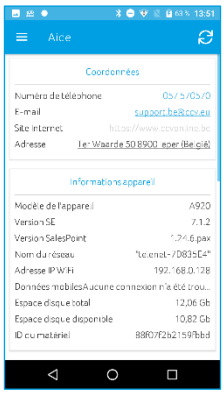
Si ce n'est pas encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur ☰.

2



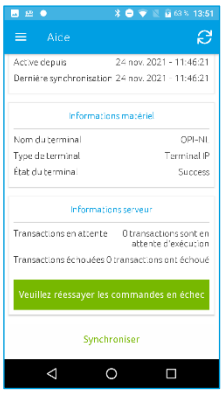
Cliquez sur Aide.

3



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

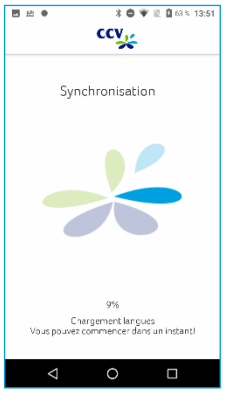
4



Ensuite, déroulez l'écran vers le bas pour voir le reste des informations.

Cliquez sur Synchroniser.

5



Le CCV Mobile A920 va maintenant procéder à la synchronisation.

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

8. Prise en charge de différentes cartes

Le terminal de paiement vous permet d'accepter différents types de cartes (MasterCard, VISA, Maestro) de différents acquéreurs pour exécuter des transactions. Pour chaque type de cartes que vous voulez accepter, vous devez conclure un contrat avec un acquéreur. L'acquéreur est l'intervenant qui vous permet de réaliser des transactions sur le terminal de paiement à l'aide de différentes cartes.

Vous êtes libre de choisir avec quels acquéreurs vous concluez un contrat. Il est par exemple possible de passer à un autre acquéreur qui pratique des tarifs inférieurs. C'est possible à tout moment. À cet effet, vous devez associer un type de cartes, par exemple MasterCard, au prestataire de services de transaction de votre choix.

8.1. Consultation des paramètres de types de cartes

Vous avez la possibilité de consulter sur le CCV Mobile A920 un rapport de relation de carte. Vous verrez sur ce rapport quels types de cartes vous pouvez accepter sur le terminal de paiement et les prestataires de services de transaction associées. Nous vous recommandons de toujours contrôler un rapport de relation de carte lorsque vous avez modifié des paramètres liés aux types de cartes.

Procédez comme suit pour consulter un rapport de relation de carte.

1

Ouvrez l'application Service.

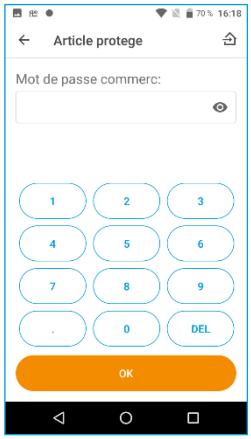
2

Sélectionnez MENU.

3

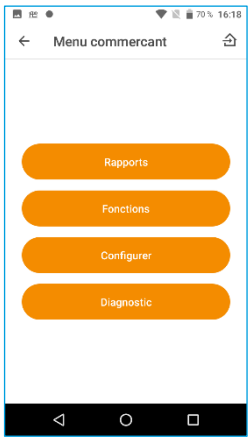
Sélectionnez MENU COMMERÇANT.

4



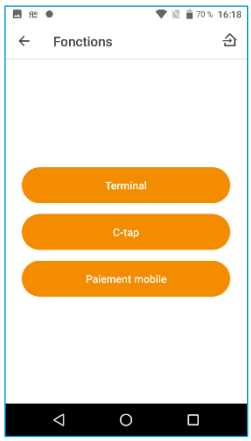
Introduisez le mot de passe commerçant (99999 par défaut) et cliquez sur OK.

5



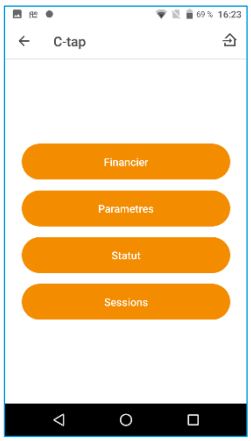
Sélectionnez RAPPORTS.

6



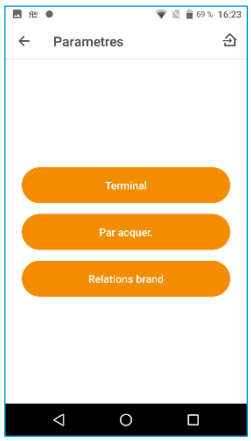
Sélectionnez C-TAP.

7



Sélectionnez PARAMÈTRES.

8



Sélectionnez RELATIONS BRAND pour afficher le rapport de relation de carte.

9

Si vous désirez imprimer le rapport, sélectionnez IMPRIMER. Si vous ne désirez pas imprimer le rapport, sélectionnez OK.

9. Autres paramètres

Il est possible de paramétrer des préférences sur votre terminal de paiement. Les préférences en question sont expliquées dans ce chapitre.

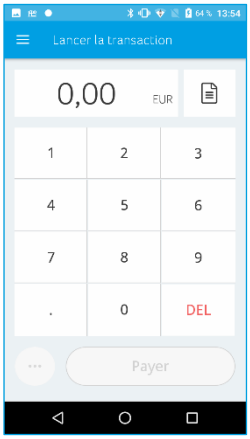
9.1. Activation/désactivation de l'impression de reçus

Il est possible, sur le CCV Mobile A920, de désactiver l'impression d'un reçu client. Le terminal de paiement n'imprimera alors plus automatiquement de reçu lors d'une transaction. Il reste toujours possible d'imprimer un reçu ou de l'envoyer par e-mail dès qu'une transaction est terminée. Suivez les étapes suivantes et vous pourrez désactiver l'impression automatique des reçus papier.

1

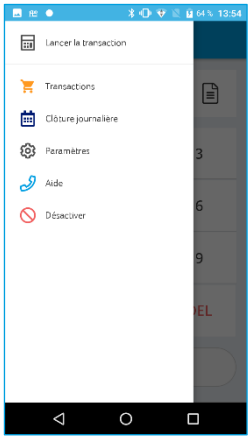
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint sur la partie collaborateur.

2



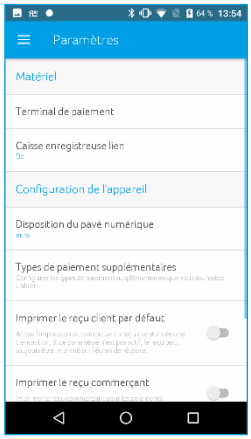
Cliquez dans le coin supérieur gauche sur ☰ pour ouvrir le menu.

3



Dans le menu, sélectionnez l'option Paramètres.

4



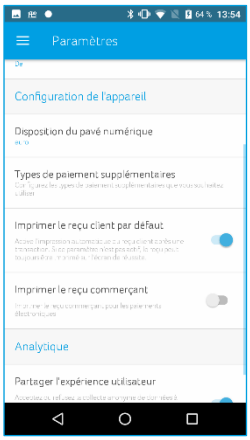
Dans les paramètres, vous verrez en bas les options Imprimer le reçu client par défaut et Imprimer le reçu commerçant. Ces options sont activées par défaut.

5

Vous pouvez activer ou désactiver les options d'impression du reçu en faisant glisser le verrou vers la droite ou la gauche.

Vous voyez le bouton changer de couleur : bleu signifie activé, gris, désactivé.

6



Sur cette capture d'écran, Imprimer le reçu client par défaut est activé.

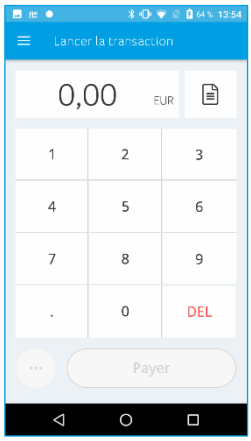
Effectuez une transaction test de 0,01 €, en cliquant en haut à gauche sur ☰ .

7

Vous voyez à la case cochée que le paramètre par défaut de la fonction Imprimer le reçu du client est activé.

Cliquez sur Lancer une nouvelle transaction.

8



Vous pouvez continuer vos transactions.

9.2. Commande de rouleaux de papier par le biais du terminal de paiement

Si vous n'avez plus de rouleaux de papier, vous pouvez en commander facilement et rapidement en 5 étapes via votre CCV Mobile.

1

Ouvrez l'application Service.

2

Sélectionnez MENU.

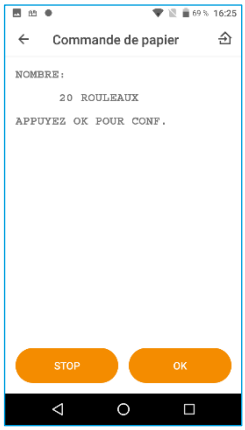
3

Choisissez COMMANDE DE PAPIER. Si vous ne parvenez pas à sélectionner cette option, prenez contact avec le Service Clientèle (voir page 70) afin d'activer cette option.

4

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

5



Cliquez sur OK pour commander ou sur STOP pour annuler.

Attention : Vous pouvez commander maximum 20 rouleaux de papier par commande. Vous souhaitez commander plus de 20 rouleaux de papier ? Répétez alors les étapes.

9.3. Intégration de caisse

Il est possible d'intégrer le CCV Mobile A920 à votre caisse. Si vous choisissez cette option, les transactions seront envoyées de la caisse au terminal de paiement. Le terminal de paiement CCV Mobile A920 est associé à votre caisse par le biais du protocole O.P.I. via wifi. Vous souhaitez savoir si votre caisse peut être connectée au CCV Mobile A920 ? Contactez ensuite votre fournisseur de caisse.

Mandat

En commandant les rouleaux de papier par le biais du terminal de paiement, vous autorisez CCV à automatiquement imputer le montant de la commande sur le numéro de compte que nous connaissons. La commande sera livrée à l'adresse à laquelle le terminal de paiement est enregistré. Vérifiez sur le reçu qui s'imprimera après la commande si les coordonnées correspondent aux coordonnées légales. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à contacter notre Customer Support au 088 228 9849.

10. Maintenance

Nous vous recommandons de régulièrement nettoyer votre CCV Mobile A920. 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 ce kit de nettoyage, des conseils de nettoyage et pourrez également y commander ces accessoires.

11. MyCCV

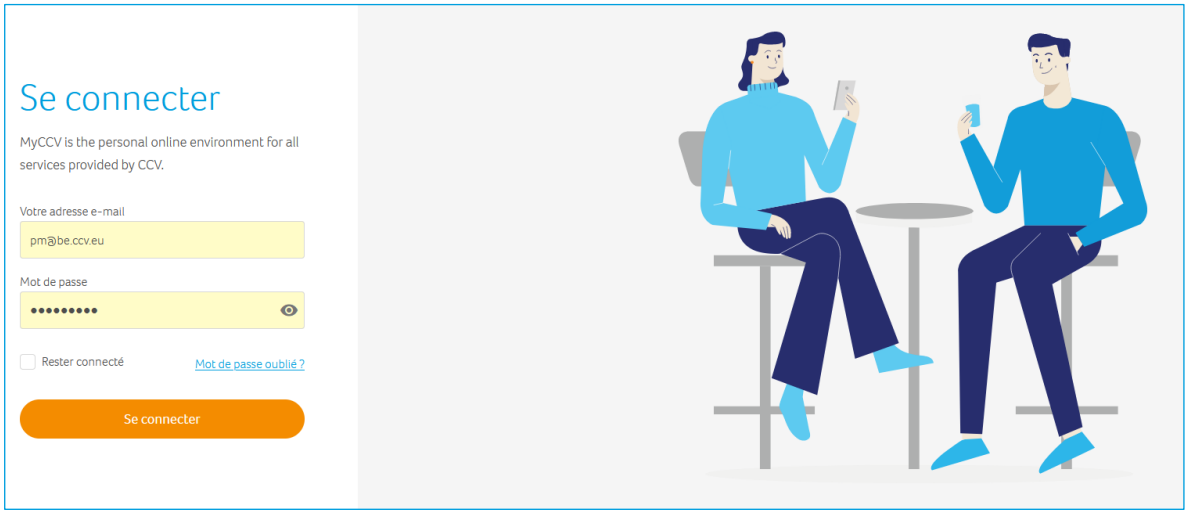
Les terminaux de paiement Android de CCV sont reliés à l'environnement MyCCV de CCV. Dans cet environnement, vous pouvez consulter vos transactions, mais aussi régler la gestion de vos terminaux de paiement.

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 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.

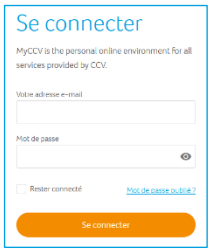
11.1. Comment me connecter à MyCCV ?

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



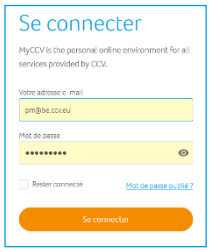
Écran de connexion MyCCV

1



Saisissez votre **adresse e-mail** et votre **mot de passe**.

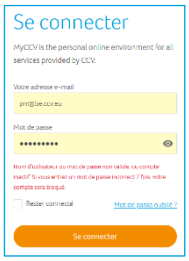
2



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

Cliquez sur **Se connecter**.

3

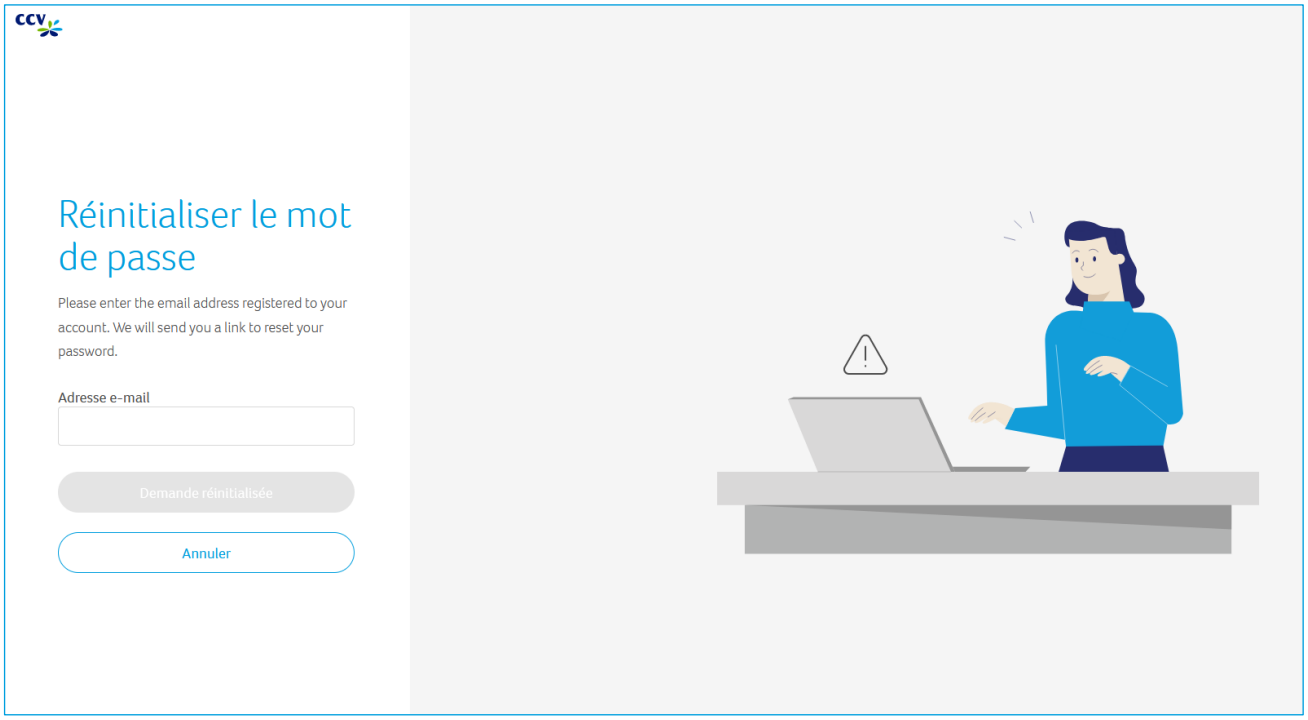


Vous recevez un message d'erreur ? Il se peut alors qu'une erreur se soit glissée dans votre adresse e-mail ou votre mot de passe. Vérifiez également si votre compte a déjà été activé.

11.2. Mot de passe oublié ?

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

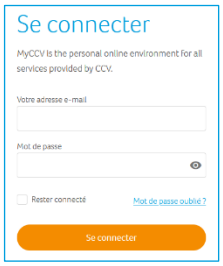
1



Réinitialiser un mot de passe

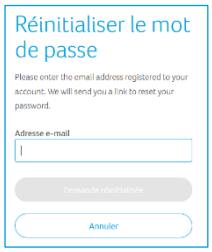
11.2.1. Réinitialiser un mot de passe

1



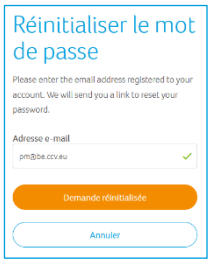
Cliquez sur **Mot de passe oublié ?**

2



Saisissez une nouvelle fois votre **adresse e-mail**.

3



Cliquez sur **Demande réinitialisée**.

4

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

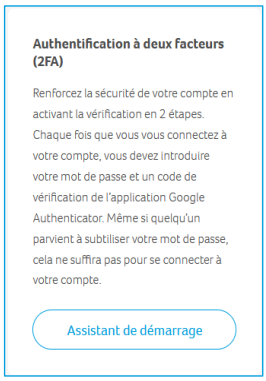
Cliquez sur **Continuer**, vous revenez à l'écran de connexion.

Attention : Si vous modifiez le mot de passe, utilisez les caractères spéciaux suivants : **! @ $ % ^ & * ( ) _ + = - [ ] } { < > ?**

11.2.2. 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 avec **la même** adresse e-mail, vous pouvez choisir de ne pas paramétrer cette option. Si vos collègues ont tous une adresse e-mail différente, ils peuvent alors choisir de paramétrer la 2FA ou pas.

1



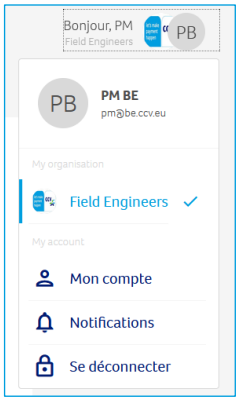
Attention : Vous avez paramétré la 2FA et oublié votre mot de passe ? Dans ce cas, vous ne pourrez plus créer vous-même de nouveau mot de passe. Contactez toujours le service Customer Support si vous avez oublié votre mot de passe en lien avec la 2FA.

11.3. Mon compte

Mon compte vous offre la possibilité d'adapter vos données personnelles et de compte. Vous pouvez également y modifier votre mot de passe.

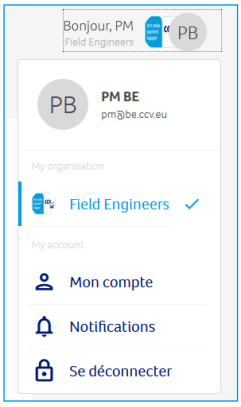
Voyez ci-dessous comment modifier vos données.

1



Sélectionnez dans le coin supérieur droit le menu à côté duquel figurent vos initiales.

2



Sélectionnez Mon compte

3

Modifiez vos données et appuyez sur Sauvegarder.

Déconnectez-vous, puis connectez-vous à nouveau – vos modifications seront actives.

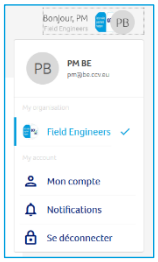
Plusieurs numéros CC

Si vous utilisez la même adresse e-mail pour plusieurs organisations (différents numéros CC), vous avez la possibilité de commuter rapidement entre vos organisations via Mon compte.

11.3.1. Paramétrage/modification de la langue de MyCCV

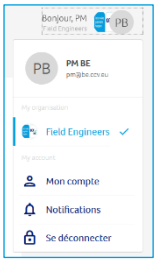
Vous désirez paramétrer une autre langue dans MyCCV ? Procédez via Mon compte.

1



Sélectionnez dans le coin supérieur droit le menu à côté duquel figurent vos initiales.

2

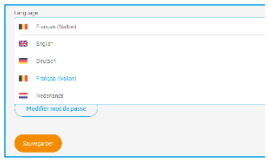


Sélectionnez Mon compte

3

Modifiez dans cet écran sous Language la langue souhaitée.

4



Appuyez sur Sauvegarder en bas de l'écran.

Déconnectez-vous, puis connectez-vous à nouveau – votre nouvelle langue sera active.

11.4. Tableau de bord

Le Tableau de bord MyCCV est le point de départ de votre environnement personnel pour toutes les prestations de services de CCV. Vous y trouverez les factures de CCV les plus récentes, 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. Les boutons Tout afficher vous permettent de consulter toutes les factures, toutes les notifications ou toutes les transactions. Si vous cliquez dans les transactions sur le bouton Tout afficher, vous arrivez dans le générateur de rapports, voir le paragraphe 11.5.1.

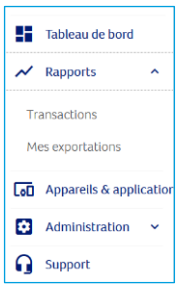
11.5. Rapports

MyCCV est doté d'un générateur de rapports étendu. Vous pouvez effectuer une sélection sur différents emplacements, types de transactions et périodes. Pratique : vous trouverez également sous les Rapports les clôtures journalières enregistrées.

11.5.1. Transactions

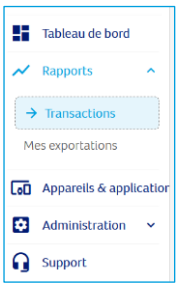
Dans MyCCV, vous pouvez très facilement consulter toutes les transactions. Qu'il s'agisse d'un paiement ou d'une réservation, vous obtiendrez toutes les informations en quelques clics seulement.

1



Cliquez sur Rapports.

2



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

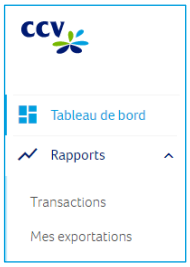
11.5.2. Sélectionner des transactions selon la date

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.

Avec MyCCV, sélectionnez aisément toute période souhaitée :

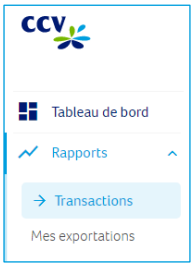
- Aujourd'hui
- Hier
- Cette semaine
- La semaine dernière
- Ce mois
- Le mois dernier
- Ce trimestre
- Le trimestre dernier

1



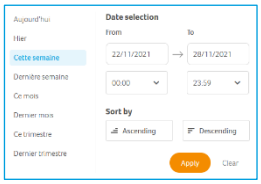
Cliquez sur Rapports.

2



Cliquez sur Transactions.

3

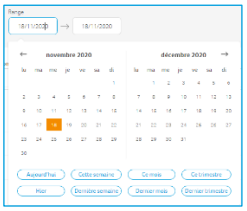


Sous Date selection (sélection de la date), sélectionnez le jour ou la période que vous voulez consulter.

Triez la période de manière Ascendante ou Descendante.

Cliquez sur Apply (appliquer).

4



Cliquez sur le champ de date si vous voulez sélectionner un jour ou une période spécifique. La date d'aujourd'hui apparaît en orange.
Cliquez dans le calendrier, en utilisant les flèches situées à gauche et à droite, pour changer de mois.

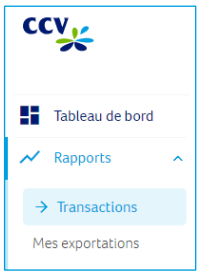
Si vous cliquez en dehors du calendrier, vous retournez à la sélection de dates.

Cliquez sur Apply (appliquer).

11.5.2.1. Je souhaite consulter un seul emplacement.

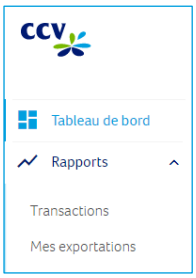
Vous possédez plusieurs magasins ? Mais vous voulez obtenir l'aperçu des transactions d'un site spécifique ? MyCCV vous permet de le faire en quelques clics.

1



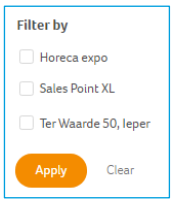
Cliquez sur Rapports.

2



Cliquez sur Transactions.

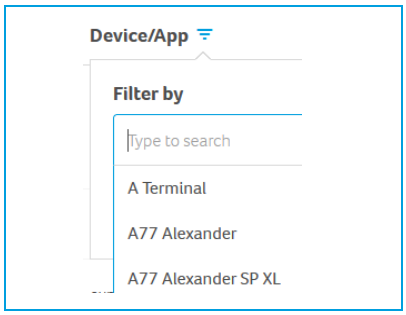
3



Sous Emplacements, sélectionnez le(s) bon(s) magasin(s). Cliquez sur Apply (appliquer). Les résultats s'affichent directement.

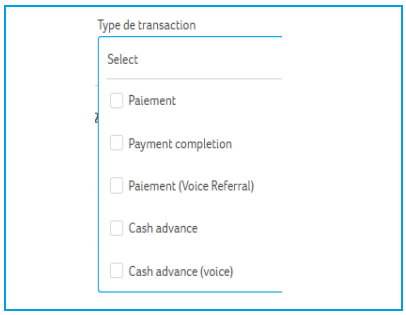
11.5.2.2. Autres critères de sélection

En plus de la date et de l'emplacement, d'autres critères s'offrent encore à vous pour obtenir un aperçu de transactions sur mesure.



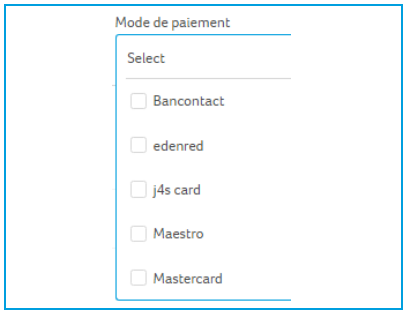
1 Filtrer par Device/app (appareil/app)

Sélectionnez ici un ou plusieurs appareils que vous souhaitez consulter dans votre aperçu.



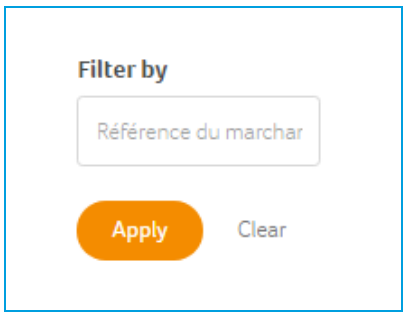
2 Filtrer par type de transaction

Vous pouvez établir l'aperçu d'un ou de plusieurs types de transactions. Les types de transactions que vous pouvez exécuter dépendent de l'acquéreur. Faites défiler la barre grise vers le bas pour voir d'autres types de transactions.



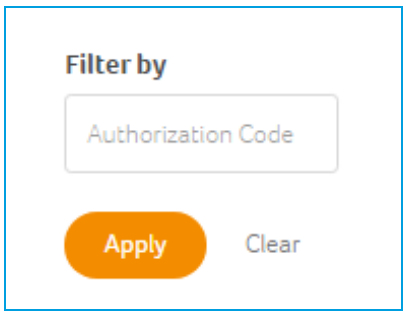
3 Filtrer par mode de paiement

Cette option de filtrage vous permet de sélectionner la méthode de paiement utilisée.



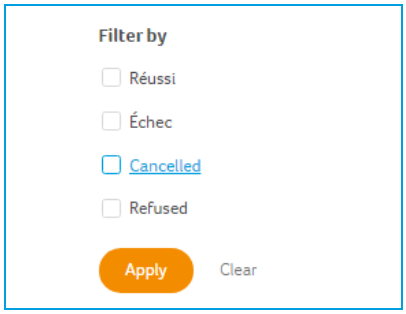
4 Filtrer par référence du marchand

Lors d'une transaction, avez-vous communiqué une référence au client ? Cette option est pratique lorsque vous voulez rechercher une réservation ou un remboursement dans l'aperçu des transactions. Voir également paragraphe 0.



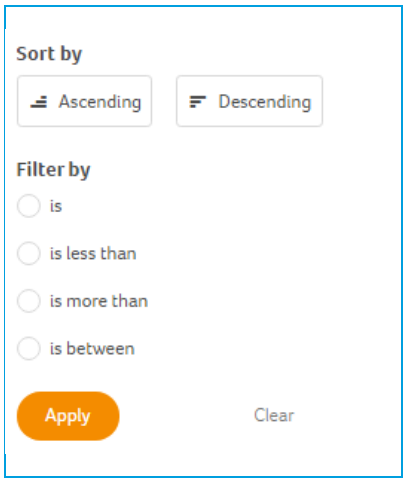
5 Filtrer par code d'autorisation

Certaines transactions nécessitent un code d'autorisation. Ce code d'autorisation figure sur la copie du reçu de la transaction.



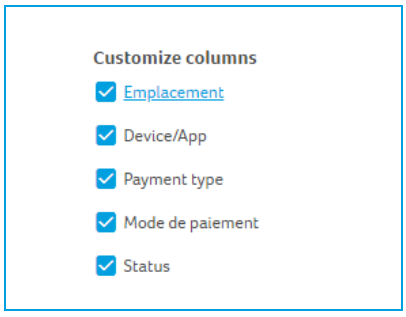
6 Filtrer par statut

Si vous souhaitez contrôler les transactions qui ont réussi ou celles qui se sont soldées par un échec, vous pouvez utiliser ce filtre.



7 Trier ou filtrer par montant

Via l'option Montant, vous pouvez trier les montants de manière ascendante et/ou descendante.
Si vous cochez une des options de filtrage, vous pouvez indiquer le montant souhaité pour le filtrage.



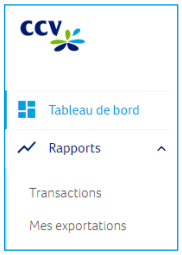
7 Personnaliser les colonnes

Vous utilisez toujours les mêmes critères de sélection ? Vous pouvez personnaliser vous-même l'aperçu. Cliquez sur ▮▮▮, et cochez les colonnes que vous souhaitez reprendre dans l'aperçu.

11.5.2.3. Exportation des rapports

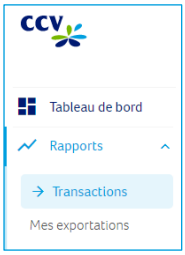
Après avoir établi un aperçu avec le générateur de rapports, vous pouvez l'exporter au format Excel. Cliquez pour ce faire sur le bouton Exporteren. Tous les fichiers ainsi générés sont disponibles sous Mes exportations, voir le paragraphe 11.5.4. Lisez le paragraphe 11.5.3 si vous désirez exporter une clôture journalière.

1



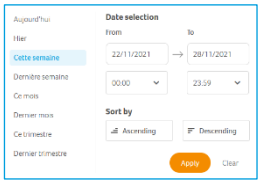
Cliquez sur Rapports.

2



Cliquez sur Transactions.

3

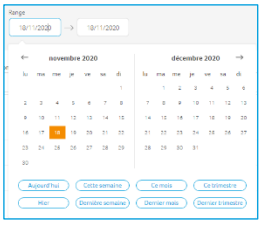


Sous Date selection (sélection de la date), sélectionnez le jour ou la période que vous voulez consulter.

Triez la période de manière Ascendante ou Descendante.

Cliquez sur Apply (appliquer).

4

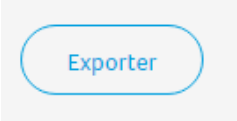


Cliquez sur le champ de date si vous voulez sélectionner un jour ou une période spécifique. La date d'aujourd'hui apparaît en orange.
Cliquez dans le calendrier, en utilisant les flèches situées à gauche et à droite, pour changer de mois.

Si vous cliquez en dehors du calendrier, vous retournez à la sélection de dates.

Cliquez sur Apply (appliquer).

5



Faites votre choix parmi les colonnes que vous souhaitez reprendre dans l'aperçu.

Si vous voulez télécharger l'aperçu, cliquez sur le bouton bleu Exporter (en haut à droite).

Si vous choisissez Fermer rapport, vous revenez dans l'aperçu de transaction.

Cliquez sur Aller à mes exportations pour voir vos fichiers.

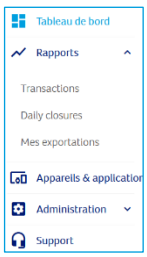
6

Cliquez sur l'icône de téléchargement pour ouvrir votre rapport au format Excel. Voir également paragraphe 11.5.4**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**.

11.5.3. Clôtures de la journée

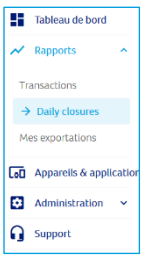
Vous trouverez facilement vos clôtures journalières sauvegardées sous Rapports.
Vous pouvez établir un rapport par terminal de paiement, emplacement ou date/période.

1



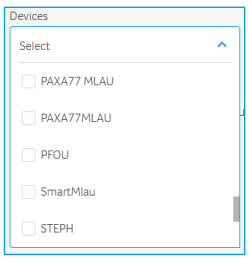
Cliquez sur Rapports.

2



Cliquez sur Daily closures (Clôtures journalières).

3

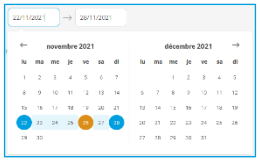


Si vous souhaitez consulter la clôture journalière d'un terminal spécifique : sélectionnez le terminal souhaité. La barre de défilement grise vous permet de monter et de descendre dans la liste.

4

Sélectionnez un emplacement si vous souhaitez consulter les clôtures journalières par magasin.

5



Sélectionnez le jour que vous souhaitez consulter. 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. La période est indiquée par les jours cerclés de bleu.

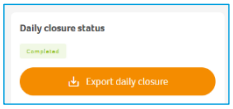
6

Cliquez sur See daily closure details (voir les détails de clôture journalière).

7

Toutes les informations relatives à l'ensemble de vos transactions sont présentées de manière claire.

8



Cliquez sur Export daily closure (exporter clôture journalière) pour sauvegarder votre fichier PDF.

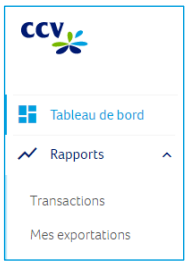
En fonction de votre navigateur, vous verrez s'ouvrir en bas à gauche de l'écran une fenêtre contextuelle portant la mention Open file (Ouvrir fichier).

Votre fichier PDF apparaît dans un nouvel écran. Cliquez su icône pour enregistrer votre clôture journalière.

11.5.4. Mes exportations

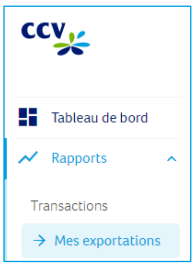
Tous les rapports que vous avez composés vous-même sont disponibles sous Mes exportations.

1



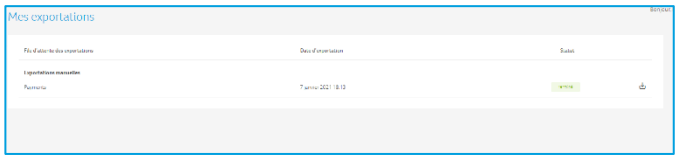
Cliquez sur Rapports.

2



Cliquez sur Mes exportations.
L'écran suivant apparaît.

3



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

Si l'icône de téléchargement apparaît en bleu, cela signifie que le fichier a déjà été téléchargé.

En fonction de votre navigateur, vous verrez s'ouvrir en bas à gauche de l'écran une fenêtre contextuelle portant la mention Open file (Ouvrir fichier).

Un fichier .csv apparaît dans un nouvel écran. Faites un clic droit sur le fichier et cliquez sur Ouvrir ou double-cliquez. Votre export s'ouvre au format Excel.

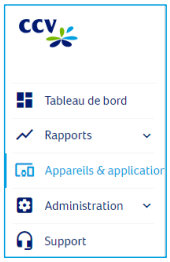
11.6. Appareils et applications

En haut de votre écran, vous trouverez vos applications de SalesPoint Pay. Pour chaque terminal de paiement CCV que vous utilisez, vous avez une application SalesPoint Pay à votre disposition.

11.6.1. Appareils

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

1

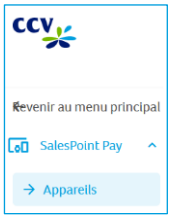


Cliquez sur Appareils & applications.

2

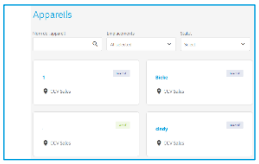
Cliquez sur Gérer appareil.

3



Vous êtes de retour dans le menu Appareils.

4



Vous obtenez un aperçu de tous les terminaux de paiement actifs et 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 sur .
Saisissez le nom de l'appareil et l'emplacement et cliquez sur Sauvegarder.

Cliquez sur Revenir au menu principal, vous retournez au menu de démarrage de MyCCV.

11.7. Administration

Dans l'aperçu Administration, vous pouvez modifier les données de vos sites et utilisateurs. Vous y trouverez également toutes les factures de CCV et pouvez modifier la mise en pages de votre reçu.

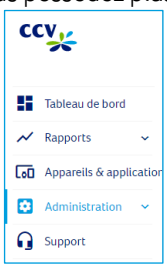
11.7.1. Emplacements

Sous Emplacements, vous pouvez gérer les données des magasins.

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

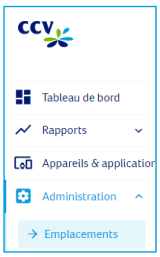
Vous possédez plusieurs magasins ou terminaux de paiement ? Retrouvez-les facilement dans MyCCV.

1



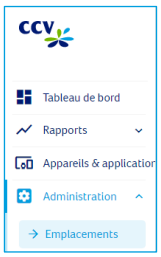
Cliquez sur Administration.

2



Sous Administration, vous pouvez consulter les Emplacements, Factures, Paramètres POS et Comptes utilisateur

3

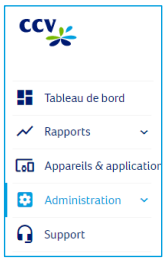


Cliquez sur Emplacements. Vous voyez maintenant tous les emplacements dans lesquels SalesPoint a été installé

11.7.1.2. Modifier le logo du reçu

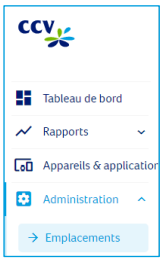
Si vous avez un autre logo, vous voudrez naturellement l'adapter. Découvrez la marche à suivre ci-dessous. Le nouveau logo est repris sur le reçu si vous avez activé l'impression de logo sur le reçu.

1



Cliquez sur Administration.

2

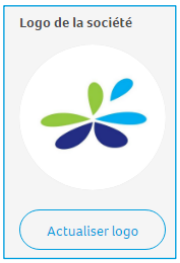


Cliquez sur Emplacements. Cliquez sur l'emplacement pour lequel vous voulez adapter le logo d'entreprise.

3

Cliquez sur Ajouter logo.

4



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

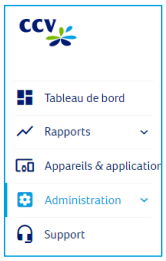
Vous voulez supprimer le logo d'entreprise ? Cliquez alors sur Actualiser logo et ensuite sur Supprimer le logo actuel.

5

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

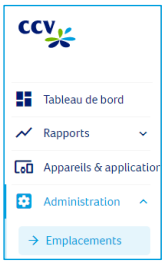
11.7.1.3. Paramétrage de la langue par terminal de paiement

1



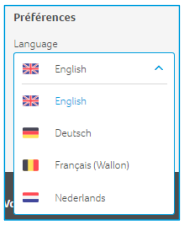
Cliquez sur Administration.

2



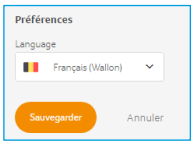
Cliquez sur Emplacements.
Cliquez sur l'emplacement pour lequel vous voulez adapter la langue.

3



Sélectionnez sous Préférences la langue souhaitée.

4

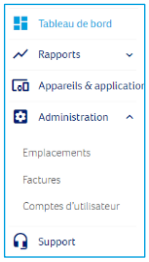


Cliquez sur Sauvegarder pour configurer votre langue préférée.

11.7.2. Factures

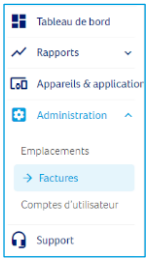
Vous trouverez ici les factures de CCV les plus récentes. Choisissez un emplacement pour consulter les factures par magasin. Vous pouvez composer vous-même l'aperçu des factures avec la Date, le Numéro de facture, l'Emplacement et le Montant.

1



Cliquez sur Administration.

2



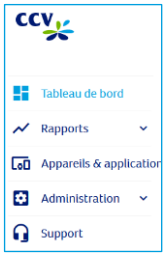
Cliquez sur Factures.

11.7.3. Paramètres POS (mise en pages du reçu)

Vous voulez ajouter sur le reçu du client un texte, vos conditions de retour, ou mettre vos dernières promotions en avant ? Vous pouvez adapter votre reçu comme bon vous semble avec un texte d'en-tête supplémentaire, un texte central ou un texte de pied de page. Si vous désirez adapter le logo apparaissant sur le reçu, consultez le paragraphe 11.7.1.2.

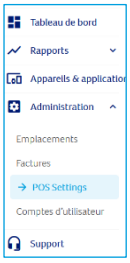
Attention : Après avoir sauvegardé les modifications apportées au reçu, vous devrez synchroniser les données dans l'appli SalesPoint Pay. Les modifications sont alors apportées au reçu. Découvrez comment faire au paragraphe 11.5.3.

1



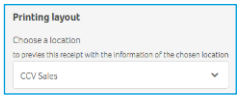
Cliquez sur Administration.

2



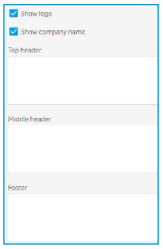
Cliquez sur POS Settings.

3



Sélectionnez l'emplacement dont vous voulez modifier le reçu.

4



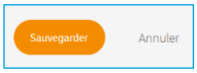
Allez-vous imprimer un logo ou le nom de l'entreprise sur le reçu ?

Utilisez les trois champs de texte pour de nouvelles promotions ou pour souhaiter une bonne journée à vos clients. Tout est possible !

5

Les modifications s'affichent directement sur le modèle de reçu.

6



Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer vos modifications.

Choisissez Annuler pour conserver vos données actuelles.

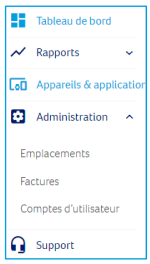
Aperçu du reçu

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

11.7.4. Comptes d'utilisateurs

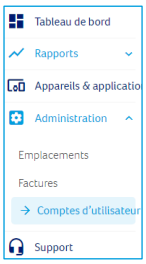
Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs, chacun avec un rôle propre, à MyCCV. Complétez de manière aussi précise que possible les données du nouvel utilisateur.

1



Cliquez sur Administration.

2

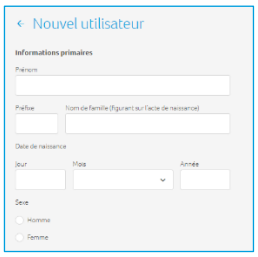


Cliquez sur Comptes d'utilisateur.

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.

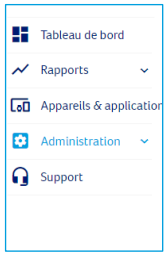
Après avoir introduit toutes les données, cliquez sur Sauvegarder.

11.7.4.1. Code PIN/code d'accès

L'administrateur qui a activé le compte MyCCV possède tous les droits et compétences dans l'appli SalesPoint.
Pendant l'activation du compte d'utilisateur MyCCV, un code d'accès à 4 chiffres est créé dans MyCCV.
Avec ce code d'accès (MyCCV) ou code PIN (appli SalesPoint), l'administrateur peut notamment effectuer un remboursement ou annuler une transaction sur le terminal de paiement. Créez un code unique pour tous les utilisateurs.

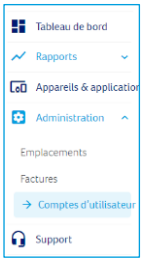
Paramétrez le code PIN ou code d'accès via l'application SalesPoint dans MyCCV. Pour ce faire, procédez comme suit :

1



Cliquez sur Administration.

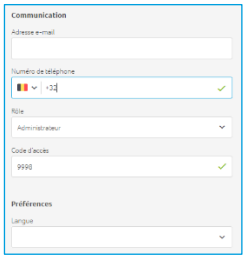
2



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 Sauvegarder.

Attention : N'oubliez pas de transmettre le code d'accès à l'utilisateur. Si un mot de passe incorrect est saisi sept fois de suite, le compte est bloqué. Contactez alors un collaborateur de CCV :

11.7.4.2. Activer/désactiver un compte d'utilisateur

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

Activez l'utilisateur et vous pourrez ensuite modifier toutes les données.
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.

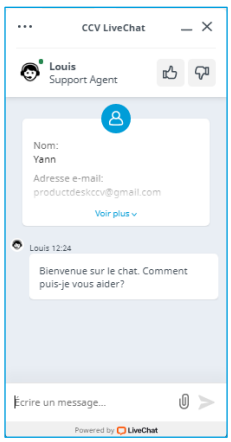
11.8. Vous avez une question à propos MyCCV ? Discutez en direct avec CCV !

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 9 h et 17 h.

1

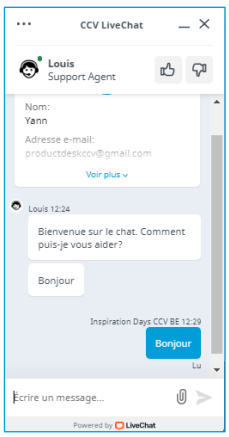
Cliquez dans le coin inférieur droit de l'écran sur le bouton « Besoin d'aide ? »

2



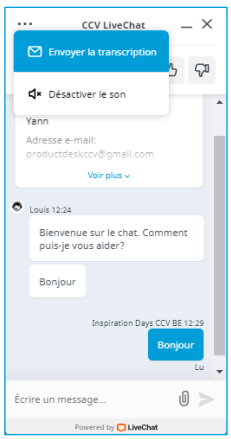
Introduisez votre question.

3



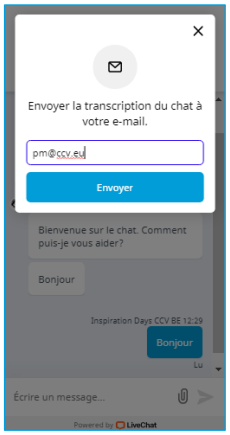
Un collaborateur du service de support de CCV vous répondra le plus rapidement possible.

4



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

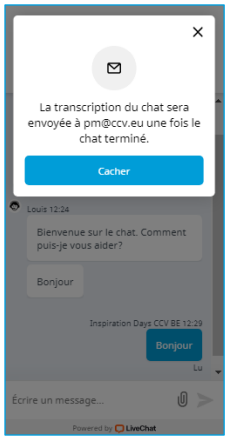
5



Complétez votre adresse e-mail.

Cliquez sur Envoyer (Envoyer).

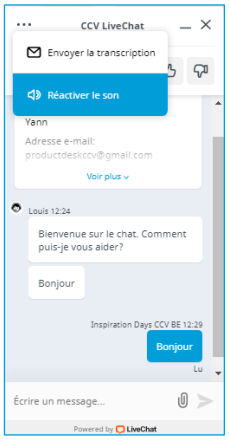
6



Une copie de la conversation est envoyée.

Cliquez sur Cacher.

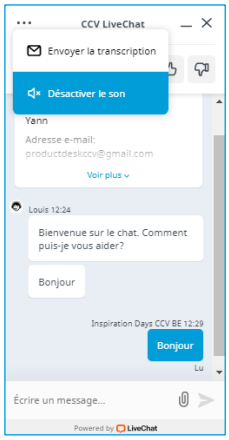
7



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 Réactiver le son.

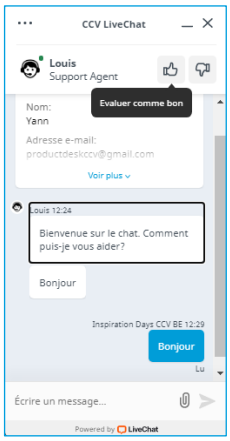
8



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

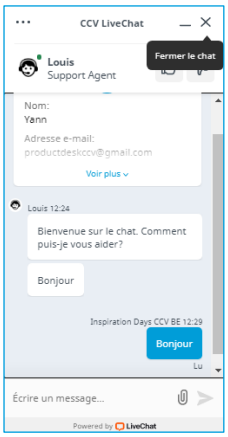
Cliquez sur Désactiver le son.

9



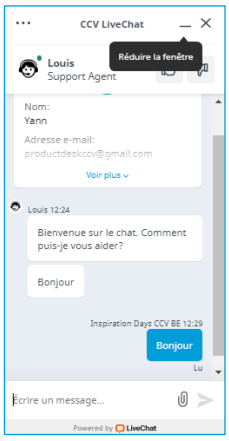
Si vous êtes satisfait de la réponse, cliquez sur le pouce.

10



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

11

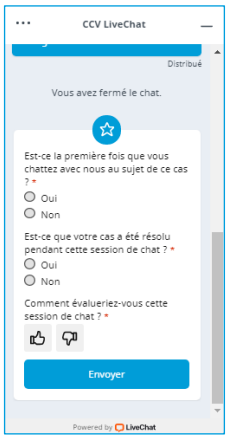


Si vous attendez une réponse du collaborateur du service de support, vous pouvez réduire la fenêtre du chat. Cliquez sur – dans le coin supérieur droit.

12

L'icône ci-dessus apparaît.

13



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

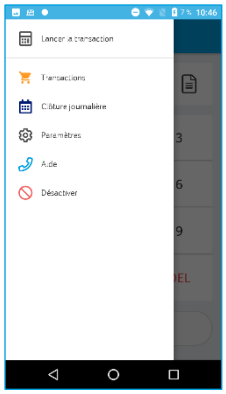
Sur la base de vos réponses, nous pourrons améliorer MyCCV.

12. Coordonnées

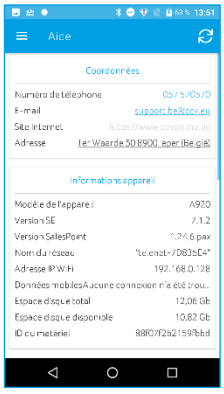
En cas de panne, l'appli SalesPoint peut déjà vous offrir une foule d'informations à propos de votre CCV Mobile A920. Vous y trouverez également le numéro de téléphone du Customer Support.

1

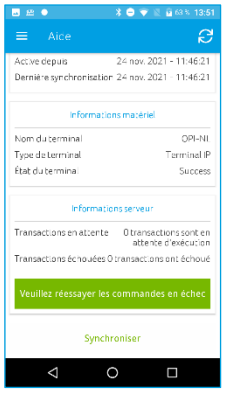
Si ce n'est encore fait, ouvrez l'application SalesPoint. Cliquez en haut à gauche sur .

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 

Ensuite, déroulez l'écran vers le bas pour voir toutes les informations.

12.1. Numéros de téléphone et site web de CCV

Customer Support (pour les pannes et la commande de fournitures)	057 570 570
Vous pouvez commander des fournitures en ligne sur	www.ccv.eu/be-fr
Sales	0800 22 789

12.2. Horaires de CCV

Heures de bureau :	
Du lundi au vendredi inclus	8h30 - 17h
Customer Support :	
Du lundi au samedi inclus	8h - 22h
Dimanche	8h30 - 17h

NB : service 24 h/24 réservé aux pannes urgentes.

12.3. Coordonnées générales de CCV

CCV Belgium SA
Ter Waarde 50
8900 Ypres

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

Nom d'utilisateur	.....
Mot de passe	.....
TID TMS	.....

Coordonnées CCV

Customer Support 057 570 570
Sales 0800 22 789

CCV Belgium SA
Ter Waarde 50
8900 Ypres

T 057 215 215
E-mail : support.be@ccv.eu
I www.ccv.eu/be-fr

Support : www.ccv.eu/be-fr/service/

CID : 251
Version : 1.0
www.ccv.eu

©2022, CCV Nederland Tous droits réservés. Aucun élément de cette publication ne peut être reproduit, stocké dans une base de données automatisée ou rendu public, sous quelque forme ou de quelque manière que ce soit, électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, sans l'accord écrit préalable de CCV Nederland.