

Ingenico 5310 et 7780 Commerce de détail/Restaurant



Ce guide de référence rapide vous permettra de mieux comprendre les fonctionnalités et la navigation de votre terminal et vous aidera lors du dépannage.

Table des matières

POUR COMMENCER

Types de transactions disponibles.....	3
Types de transactions par carte-cadeau (optionel).....	4
Rapports disponibles.....	5
Navigat�on dans le terminal.....	6
Configuration des commis et des serveurs.....	6
Règlement du lot.....	7

RÉFÉRENCES

Questions et réponses sur les messages-guides.....	8
Codes de réponse du SVA.....	9
Codes d'erreur courants.....	10
Codes d'erreur de la carte à puce.....	11

Transactions par carte de crédit, de débit et à puce	Pour amorcer la transaction
Vente Transaction de vente par carte de crédit ou de débit utilisant la bande magnétique, la carte à puce ou le numéro de compte si la carte n'est pas présente (i.e. commande téléphonique).	Appuyez sur [F1], puis appuyez sur [1] pour sélectionner Vente .
Inscrire Inscrire une vente lorsque le terminal ne peut pas joindre l'ordinateur hôte (Chase Paymentech) pour autoriser une transaction. Communiquez avec votre centre d'autorisation vocale pour obtenir un code d'autorisation, puis inscrivez la transaction.	Appuyez sur [F1], puis appuyez sur [6] pour sélectionner Inscription .
Autorisation seulement Une transaction d'autorisation seulement donne une approbation mais ne facture rien au client tant que la transaction n'est pas inscrite.	Appuyez sur [Admin], puis appuyez sur [2] pour sélectionner Aut seulement .
Annulation Effectuer une transaction d'annulation afin de reverser une transaction par carte de crédit ou de débit et d'empêcher le transfert de fonds hors du compte du détenteur de la carte. N'est disponible que pour les transactions faisant partie du lot courant (i.e. le même jour).	Appuyez sur [F1], puis appuyez sur [2] pour sélectionner Annulation .
Rembourser Effectuer un remboursement afin de remettre sur le compte d'un détenteur de carte les fonds correspondant à une vente par carte de crédit ou de débit achevée dans un lot fermé (i.e. le jour pr�c�dent). Peut également être utilisé pour rectifier une transaction précédente.	Appuyez sur [F1], puis appuyez sur [3] pour sélectionner Rembourser .
Payer à table (i7780 seulement) Permet que le terminal soit remis au détenteur de la carte afin que celui-ci puisse glisser la carte et répondre à tous les messages-guides tout en restant en possession de la carte.	Appuyez sur [F1], puis appuyez sur [9] pour sélectionner Payer à table .

Types de transactions disponibles

Votre terminal accepte différents types de transactions.

Veillez vous reporter   cette section pour les transactions disponibles, savoir quand les utiliser et comment amorcer la transaction.

Types de transactions disponibles (suite)

Votre terminal accepte différents types de transactions.

Veillez vous reporter à cette section pour les transactions disponibles, savoir quand les utiliser et comment amorcer la transaction.

Transactions par carte de crédit, de débit et à puce	Pour amorcer la transaction
Ouvrir facture (restaurants seulement) Transaction de préautorisation pour un montant en dollars spécifique et prédéterminé.	Appuyez sur [Admin], appuyez sur [3] pour sélectionner Facture , puis appuyez sur [1] pour sélectionner Ouvrir facture .
Fermer facture (restaurant seulement) Transaction effectuée pour fermer la facture ouverte et la placer dans le fichier de règlement du lot.	Appuyez sur [Admin], appuyez sur [3], puis appuyez sur [2] pour sélectionner Fermer facture .
Ajuster pourboire Effectuer un ajustement afin d'ajouter un pourboire à une transaction achevée avant le règlement.	Appuyez sur [F1], appuyez sur [4] pour sélectionner le menu Pourboire , puis appuyez sur [1] pour sélectionner Ajust pourb.

Transactions par cartes-cadeaux (optionel)	Pour lancer la transaction, appuyez sur [F1], appuyez sur [5], puis :
Émission/Ajout Ajouter des fonds sur le compte. Cette transaction peut être utilisée pour émettre et activer une nouvelle carte ou pour recharger une carte active avec de l'argent supplémentaire.	Appuyer sur [1] pour sélectionner Émission/Ajout .
Activation/Activation en bloc Créer un compte en assignant une valeur à une carte. Il est possible d'activer plusieurs cartes au même moment. Les activations ne peuvent être effectuées que sur des cartes qui n'ont pas déjà été activées.	Appuyez sur [8] pour sélectionner Activation , ou appuyez sur [9] pour sélectionner Activ bloc .
Échange Diminue la valeur stockée sur le compte du consommateur. Cette transaction est utilisée quand le client se sert de sa carte pour acheter des produits ou des services.	Appuyer sur [2] pour sélectionner Échange .
Consultation du solde Imprime un reçu qui indique le solde disponible de la carte à valeur stockée du client (sans le modifier).	Appuyer sur [3] pour sélectionner Dem solde .
Inscription Inscrire une transaction d'échange ou d'émission lorsque le terminal ne peut pas joindre l'ordinateur hôte des cartes-cadeaux.	Appuyez sur [6] pour sélectionner Inscription emiss , ou appuyez sur [7] pour sélectionner Inscription échange .
Ajouter pourboire Une transaction d'échange sur la carte-cadeau correspondant au montant du pourboire, si le traitement des pourboires est activé.	Appuyer sur [4] pour sélectionner Ajout pourb.

Types de transactions par cartes-cadeaux (optionel)

Si vous participez au programme de cartes-cadeaux propre à de Chase Paymentech, votre terminal accepte différents types de transactions par cartes à valeur stockée.

Veillez vous reporter à cette section pour de l'information sur les types de transactions par cartes-cadeaux disponibles et sur quand les utiliser.

Pour lancer une transaction par carte-cadeau, appuyez sur [F1] pour accéder au menu principal, puis appuyez sur [5] pour accéder au menu Valeur stockée (carte-cadeau).

Types de transactions par cartes-cadeaux (optionnel) (suite)

Si vous participez au programme de cartes-cadeaux propre à de Chase Paymentech, votre terminal accepte différents types de transactions par cartes à valeur stockée.

Veillez vous reporter à cette section pour de l'information sur les types de transactions par cartes-cadeaux disponibles et sur quand les utiliser.

Pour lancer une transaction par carte-cadeau, appuyez sur [F1] pour accéder au menu principal, puis appuyez sur [5] pour accéder au menu Valeur stockée (carte-cadeau).

Transactions par cartes-cadeaux (optionnel)	Pour lancer la transaction, appuyez sur [F1], appuyez sur [5], puis :
Désactivation Modification de l'état actif d'une carte à celui d'inactif. Les cartes inactives ne peuvent pas être utilisées pour des transactions d'échange.	Appuyez sur [0] pour sélectionner Autres options , puis appuyez sur [1] pour sélectionner Désactivation .
Réactivation Modification de l'état inactif d'une carte à celui d'actif. Cette transaction peut être utilisée uniquement pour activer des cartes « désactivées ».	Appuyez sur [0], puis appuyez sur [2] pour sélectionner Réactivation .
Activation inscrite Inscire une transaction d'activation lorsque le terminal ne peut pas joindre l'ordinateur hôte des cartes-cadeaux.	Appuyez sur [0], puis appuyez sur [3] pour sélectionner Inscrip activation .

Rapports : Menu principal

Rapport sur les détails du lot Imprime les détails relatifs à chaque transaction, par type de carte.

Rapport sur les totaux du lot Imprime les totaux par type de carte.

Rapports sur les commis/serveurs Affiche les options du menu des rapports sur les commis/serveurs. (Voir **Rapports : Menu Rapports commis/serveurs**.)

Interrogation HCS du lot Communique avec l'ordinateur hôte (Chase Paymentech) afin d'obtenir les totaux du lot et imprime un rapport.

Rapports : Menu Rapports commis/serveurs

Rapport des totaux par commis/serveur Imprime les totaux pour tous les utilisateurs ou pour un utilisateur en particulier.

Rapport sur les détails par commis/serveur Imprime les détails relatifs à toutes les transactions effectuées par tous les utilisateurs ou par un utilisateur en particulier.

Rapport des transactions commis/serveur sans pourboire Imprime les détails relatifs à toutes les transactions sans pourboire effectuées par tous les utilisateurs ou par un utilisateur en particulier.

Rapports : Menu des rapports sur les cartes-cadeaux

Rapport sur les détails Imprime les détails relatifs à toutes les transactions par carte-cadeau.

Rapport sur les totaux Imprime le total de toutes les transactions par carte-cadeau.

Rapport sur les détails par commis/serveur Imprime les détails relatifs à toutes les transactions effectuées par tous les utilisateurs ou par un utilisateur en particulier.

Rapport sur les totaux par commis/serveur Imprime les totaux pour tous les utilisateurs ou pour un utilisateur en particulier.

Rapports disponibles

Utilisez ces données concernant vos activités pour vous aider à prendre des décisions d'affaire cruciales.

Pour lancer un rapport, appuyez sur [F1] pour accéder au menu principal, puis appuyez sur [9] pour sélectionner **Rapports**.

Ou, si le paiement à la table est activé, appuyez sur [F1], appuyez sur [0] pour sélectionner **Autres options**, puis appuyez sur [1] pour sélectionner **Rapports**.

Pour lancer un rapport sur les cartes-cadeaux, appuyez sur [F1] pour accéder au menu principal, appuyez sur [5] pour accéder à **Valeur stockée** (carte-cadeau), puis appuyez sur [5] pour accéder au menu **Rapports**.

Rapports disponibles (suite)

Pour lancer un rapport sur les factures, appuyez sur **[Admin]** pour sélectionner le menu Admin, appuyez sur **[3]** pour sélectionner Notes, puis appuyez sur **[4]** pour sélectionner **Rpt notes ouvertes**.

Navigation dans le terminal

Reportez-vous à cette section pour trouver et amorcer la transaction ou la fonction que vous souhaitez utiliser.

Rapports : Factures

Rapport des factures ouvertes Imprime une liste de toutes les factures qui n'ont pas été fermées et qui ne figurent pas dans le fichier de règlement.

COMMENCER UNE TRANSACTION

Pour commencer une transaction, appuyez sur **[F1]** pour accéder au menu principal, puis sélectionnez le type de transaction que vous souhaitez effectuer. Votre terminal vous guidera tout au long du processus.

RÉIMPRESSION D'UN REÇU

Pour réimprimer un reçu, appuyez sur la touche **[F1]** pour accéder au menu principal, puis appuyez sur **[7]** pour sélectionner **Réimpression**.

ACCÈS À LA CONFIGURATION DES COMMIS ET DES SERVEURS

Pour accéder à l'option Commis/Serveurs, appuyez sur la touche **[Admin]**, puis appuyez sur **[5]** pour sélectionner **Config Commis/Serveur**.

ACCÈS AUX RAPPORTS

Appuyez sur **[F1]** pour accéder au menu principal, puis appuyez sur **[9]** pour sélectionner **Rapports**. Ou, si le paiement à la table est activé, appuyez sur **[F1]**, appuyez sur **[0]** pour sélectionner **Autres options**, puis appuyez sur **[1]** pour sélectionner **Rapports**. Appuyez sur le chiffre qui figure à côté du rapport voulu, puis suivez les messages-guides pour imprimer votre rapport.

CONFIG DU QUART

Appuyez sur **[F1]** pour accéder au menu principal, puis appuyez sur **[8]** pour accéder au menu Quarts. Appuyez sur **[1]** pour sélectionner **Début/Fin quart** afin de changer manuellement l'heure de début ou l'heure de fin du quart de travail. Appuyez sur **[2]** pour sélectionner **Rapport des quarts** afin d'imprimer un rapport de tous les quarts de travail.

AJOUTER COMMIS/SERVEUR

Permet d'ajouter de nouveaux commis ou de nouveaux serveurs à votre terminal. Il vous sera demandé de créer un code d'identification pour chaque nouvel utilisateur.

SUPPRIMER COMMIS/SERVEUR

Permet de supprimer un seul commis ou serveur sur le terminal.

RAPPORT SUR LES COMMIS/SERVEURS

Permet d'imprimer le code d'utilisateur, le nom et le niveau de l'opérateur ou du superviseur.

EFFACER COMMIS/SERVEURS

Permet d'effacer du terminal tous les commis ou tous les serveurs.

Configuration des commis et des serveurs

Accessible depuis menu Admin, la configuration des commis et des serveurs vous permet de gérer les codes d'utilisateur. Pour accéder à cette option, veuillez appuyer sur **[Admin]** puis appuyez sur **[5]** pour sélectionner **Config Commis/Serveur**.

Règlement du lot

Vos transactions doivent être « réglées » une fois par jour. Lisez cette section afin de vous assurer que le règlement se déroule sans heurts.

RÈGLEMENT

On utilise une opération de règlement pour fermer le lot courant et ouvrir un nouveau lot dans lequel les transactions seront enregistrées et accumulées.

Votre terminal Ingenico emploie un système Terminal Capture System (TCS), ce qui signifie qu'il conserve les transactions de la journée et qu'il envoie les totaux pour le lot (achats et remboursements) à l'ordinateur hôte (Chase Paymentech) après la fermeture des activités de la journée.

Il existe deux options de règlement : le règlement manuel et le règlement automatique.

1 – Règlement manuel

Si votre terminal est configuré pour effectuer un règlement manuel, appuyez sur la touche **[Admin]** pour accéder au menu Admin, puis appuyez sur **[9]** pour sélectionner **Dépôt**. Suivez les instructions qui s'affichent.

2 – Règlement automatique

Si votre terminal est configuré pour effectuer un règlement automatique, le règlement automatique des transactions du lot courant sera effectué à une heure spécifique et prédéterminée toutes les 24 heures. Lorsque cette option est configurée, le règlement automatique est déclenché à n'importe quel moment après l'heure indiquée, s'il y a des transactions dans le lot.

Par exemple, si le règlement automatique est configuré pour commencer à 22 h 30 m 00, alors il se produira vers cette heure.

Message		Description/Action
CHOIX MODE DE PAIEMENT 1 NOM APPL 1 2 NOM APPL 2		Appuyer sur [1] pour APPL 1 ou [2] pour APPL 2.
ENTR CODE VERIF & APPUYER OK		Entrez le code de vérification de la carte de crédit puis appuyez sur [OK/←] , ou appuyez sur [OK/←] pour ignorer.
CODE PRESENT?		S'affiche si le CVC est ignoré. Appuyez sur [F1] pour sélectionner ABSENT ou sur [F3] pour sélectionner XLECT .
ABSENT	XLECT	
POURB = TOTAL =	\$X.XX \$X.XX	Sur le clavier NIP, le client appuie sur [CHQ] pour sélectionner OUI ou sur [ALPHA] pour sélectionner NON .
OUI	NON	Sur le terminal, le client appuie sur [F1] pour sélectionner OUI ou sur [F3] pour sélectionner NON .
CHOISIR COMPTE		Sur le clavier NIP, le client appuie sur [CHQ] pour le compte-chèques ou sur [SAV/EP] pour le compte d'épargne.
CHQ	EP	Sur le terminal, le client appuie sur [F1] pour le compte-chèques ou sur [F2] pour le compte d'épargne.
ACHAT XX,XX \$ - OK?		Sur le clavier NIP, le client appuie sur [CHQ] pour sélectionner OUI ou sur [ALPHA] pour sélectionner NON .
OUI	NON	Sur le terminal, le client appuie sur [F1] pour sélectionner OUI ou sur [F3] pour sélectionner NON .
SÉLECTIONNER POURBOIRE POURCENTAGE		Sur le clavier NIP, le client appuie sur [CHQ] pour un pourcentage de pourboire prédéfini ou sur [ALPHA] pour AUTRE .
15 %	AUTRE	Sur le terminal, le client appuie sur [F1] pour un pourcentage de pourboire prédéfini ou sur [F3] pour AUTRE .

Questions et réponses sur les messages-guides

En parcourant les transactions, vous verrez que certains messages sont moins clairs que d'autres. Cette section clarifie ces messages.

Codes de réponse du SVA

Le système de vérification de l'adresse (SVA) est une caractéristique qui améliore la protection contre la fraude lors des transactions où la carte n'est pas présente. Le code postal est comparé aux informations qui figurent dans les dossiers de la banque qui a émis la carte.

Utilisez ce tableau pour interpréter les codes de réponse du SVA selon le type de carte pour le pays.

Code	Description	VISA	MC	AmEx	Disc.
X	Correspondance – adresse et code postal de 6 caractères	✗	✓	✗	✓
Y	Correspondance - Adresse et code postal (dans le cas des cartes Discover, correspondance de l'adresse seulement)	✓	✓	✓	✓
A	Correspondance partielle – L'adresse correspond, le code postal ne correspond pas (dans le cas des cartes Discover, l'adresse et le code postal correspondent tous deux)	✓	✓	✓	✓
W	Correspondance partielle – Le code postal de 6 caractères correspond, l'adresse ne correspond pas (dans le cas des cartes Discover, aucune donnée de l'émetteur)	✗	✓	✗	✓
Z	Correspondance partielle – Le code postal correspond, l'adresse ne correspond pas	✓	✓	✓	✓
N	Aucune correspondance – Ni l'adresse ni le code postal ne correspondent	✓	✓	✓	✓
U	Non disponible – Le SVA n'est pas disponible ou l'émetteur n'accepte pas le SVA	✓	✓	✓	✓
R	Réessayer – Le système de l'émetteur n'est pas disponible ou il y a eu un délai d'inactivité	✓	✓	✓	✗
S	Non accepté – Le SVA n'est pas actuellement accepté par l'émetteur	✓	✓	✓	✗

Code d'erreur	Description	Action
Lot plein Régler lot	Le nombre de transactions dans le lot courant a atteint la limite.	Appuyez sur [ADMIN], puis appuyez sur [9] pour sélectionner Dépôt .
Base occupée Veuillez patienter	S'affiche lorsque le terminal i7780 ne parvient pas à établir une connexion avec l'ordinateur hôte.	Aucune action.
Carte non acceptée	Le type de carte n'est pas accepté ou n'est pas activé sur votre terminal.	Vérifiez si vous pouvez accepter ce type de carte.
Vérifier clavier NIP	Le terminal ne parvient pas à trouver le clavier NIP.	Vérifiez si la connexion est valable et débranchez/rebranchez l'alimentation du terminal.

Codes d'erreur communs

Si votre terminal affiche une erreur, consultez ces codes d'erreur afin d'effectuer le dépannage de votre terminal.

Si le code que vous observez ne figure pas dans la liste, réessayez la transaction. Pour réduire les risques de rétrofacturation et gérer vos coûts de traitement, évitez d'inscrire manuellement des transactions lorsque la carte est présente. Demandez plutôt une autre méthode de paiement.

Si l'erreur persiste, communiquez avec votre centre d'assistance pour obtenir de l'aide.

Codes d'erreur des cartes à puce

Si votre terminal affiche une erreur liée aux puces, consultez ces codes d'erreur afin d'effectuer le dépannage de votre terminal.

Si le code que vous observez ne figure pas dans la liste, réessayez la transaction.

Si l'erreur persiste, communiquez avec votre centre d'assistance pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Description	Action
Application non acceptée Glisser permis Enlever carte	Une carte à puce est insérée mais aucune application sur la puce ne peut être acceptée.	Glissez la carte à puce.
Puce illisible Glisser permis Enlever carte	S'affiche lorsqu'une carte à puce n'est pas insérée correctement ou que la carte est défectueuse.	Réessayez la transaction si la carte n'avait pas été insérée correctement. Ensuite, glissez la carte à puce.
Carte retirée App sur An- nuler	Lors d'une transaction par carte à puce, la carte ne doit pas être retirée avant la fin de la transaction.	Réessayez la transaction par carte à puce.
Non traité Glisser non permis Enlever carte	S'affiche lorsqu'une erreur de traitement s'est produite et qu'une reprise n'est pas permise. La carte à puce ne peut pas être traitée.	Retirez la carte. Essayez avec une autre carte. Si le problème se produit avec plus d'une carte, essayez ce qui suit : Réinitialisez l'appareil. Si le problème persiste, communiquez avec le centre d'assistance.
Insérer carte dans lecteur	S'affiche lorsqu'une carte à puce est glissée au lieu d'être insérée.	Insérez la carte à puce.

Support aux marchands
1.800.265.5158

