

## Ingenico ICT220, ICT250, IWL220 & IWL250 Commerces de détail et restaurants



Ce Guide de référence rapide vous aidera à comprendre les fonctionnalités de votre terminal et vous aidera lors du dépannage de votre application de paiement et de vos terminaux.

## Table des matières

Fonctions clés .....	3
Navigation dans le terminal .....	4
Types de transactions disponibles .....	4
Technologie sans contact intégrée .....	6
Gestion des commis/serveurs .....	6
Types de transactions par cartes-cadeaux (en option) .....	7
Rapports disponibles .....	8
Règlement du lot .....	9
Ajustement des paramètres du terminal (P. Ex. luminosité de l'écran et bips) .....	10
Codes d'erreur courants .....	10



ICT220 & ICT250 - NAVIGATION

TOUCHE	Fonction
1	<b>F1</b> – Il s'agit d'une touche variable.
2	<b>F2</b> – Appuyez sur cette touche pour faire défiler vers le bas.
3	<b>F3</b> – Appuyez sur cette touche pour faire défiler vers le haut.
4	<b>F4</b> – Il s'agit d'une touche variable.



IWL220 & IWL250 - NAVIGATION

TOUCHE	Fonction
1	<b>F1</b> – Il s'agit d'une touche variable.
2	<b>F2</b> – Il s'agit d'une touche variable.
3	<b>F3</b> – Il s'agit d'une touche variable que l'on utilise typiquement pour faire défiler un menu.
4	<b>F4</b> – Il s'agit d'une touche variable que l'on utilise typiquement pour faire défiler un menu.

ICT220, ICT250, IWL220 & IWL250 - NAVIGATION

TOUCHE	Fonction
<b>5 - Touche F</b>	Appuyez sur cette touche pour accéder au menu Système. Lorsque vous saisissez du texte, appuyez sur cette touche pour indiquer les lettres et les caractères.
<b>6 - Touche #</b>	Appuyez sur cette touche pour accéder au menu Admin pour les rapports et la gestion.
<b>7 - Annuler (touche rouge)</b>	Appuyez sur cette touche pour interrompre immédiatement.
<b>8 - Effacer/Retour (touche jaune)</b>	Appuyez sur cette touche pour interrompre l'activité en cours, par exemple la saisie d'un mot de passe, et la recommencer.
<b>9 - Entrée (touche verte)</b>	Appuyez sur cette touche pour confirmer et poursuivre l'activité en cours.

## Fonctions clés

Appuyez sur les touches qui se trouvent sous l'écran pour parcourir les menus de votre terminal.

Le tableau suivant présente la navigation pour le terminal avec contact et le terminal sans fil.

## Navigation du terminal

Reportez-vous à cette section pour trouver et commencer la transaction ou la fonction du terminal que vous souhaitez utiliser. Les options peuvent varier en fonction de l'appareil utilisé.

## Types de transactions disponibles

Veillez vous reporter à cette section pour vérifier quelles sont les transactions disponibles, pour apprendre quand les utiliser et pour voir comment amorcer la transaction.

*\*Les cartes d'achat et les cartes commerciales sont acceptées.*

### FAIRE UNE TRANSACTION

Pour faire une transaction, appuyez sur **[Entrée]** pour accéder au menu principal, puis sélectionnez le type de transaction que vous souhaitez effectuer. Votre terminal vous guidera tout au long du processus. Pour les paiements sans contact, le client doit passer sa carte sur le terminal ou à proximité de celui-ci pendant quelques secondes.

### RÉIMPRESSION D'UN REÇU

Pour réimprimer un reçu, appuyez sur la touche **[Entrée]** pour accéder au menu principal, faites défiler vers le bas jusqu'à Réimprimer, puis appuyez sur **[Entrée]** pour sélectionner l'option.

### ACCÈS À LA CONFIGURATION DES COMMIS/SERVEURS

Appuyez sur **[#]**, puis sélectionnez **Menu commis/serveur**.

### AJUSTEMENT DE POURBOIRE

Si le traitement des pourboires est activé, appuyez sur **[Entrée]** et sélectionnez **Ajustement Pourboire**.

### VÉRIFICATION D'UN LOT / IMPRESSION D'UN RAPPORT

Appuyez sur **[Entrée]**, puis sélectionnez **Rapports**. Choisissez le rapport détaillé ou l'état récapitulatif, puis indiquez si le rapport doit être imprimé ou simplement affiché sur le terminal.

Transactions de crédit et de débit	Instructions
<b>VENTE*</b> Une transaction de vente effectuée au moyen d'une carte de crédit ou de débit (la carte doit être présente).	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> puis sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner <b>Vente</b> .
<b>RETOUR*</b> Effectuez un retour pour rembourser les fonds correspondant à une vente complétée dans un lot fermé (c.-à-d., le jour précédent) sur le compte d'un détenteur de carte. Peut également être utilisé pour rectifier une transaction antérieure.	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> , faites défiler jusqu'à Retour, puis appuyez sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner cette option. Saisissez le mot de passe de superviseur
<b>ANNULATION*</b> Effectuez une annulation pour renverser une vente par carte de crédit ou de débit, une vente forcée ou une transaction de retour et empêcher le transfert des fonds sur le compte du détenteur de la carte. N'est disponible que pour les transactions faisant partie du lot courant (c.-à-d. le même jour)	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> , faites défiler jusqu'à Annulation, puis appuyez sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner cette option.

Transactions de crédit seulement	Instructions
<b>FORCER*</b> Effectuez une vente forcée lorsque le terminal ne peut pas rejoindre le serveur (Chase Paymentech) pour autoriser une transaction ou pour finaliser une transaction préautorisée. Communiquez avec votre centre d'autorisation vocale pour obtenir un code d'autorisation, puis forcez la transaction	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> , faites défiler jusqu'à Forcer, puis appuyez sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner cette option.
<b>PRÉAUTORISATION / COMPLÉTER PRÉAUTORISATION (COMMERCE DE DÉTAIL SEULEMENT)</b> Une transaction de préautorisation fournit une approbation, mais rien n'est facturé au client tant qu'une transaction de fin de préautorisation n'est pas effectuée.	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> , faites défiler jusqu'à <b>Préautorisation</b> , puis appuyez sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner cette option.
<b>OUVRIRE COMPTE (RESTAURANTS SEULEMENT)</b> Transaction de préautorisation pour un montant en dollars spécifique et prédéterminé.	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> , faites défiler jusqu'à Compte, puis appuyez sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner cette option.  Appuyez sur <b>[1]</b> – Ouvrir
<b>FERMER PAIEMENT (RESTAURANT SEULEMENT)</b> Transaction effectuée pour fermer le compte ouvert et le placer dans le fichier de règlement du lot.	Appuyez sur <b>[Entrée]</b> , faites défiler jusqu'à Compte, puis appuyez sur <b>[Entrée]</b> pour sélectionner cette option.  Appuyez sur <b>[2]</b> – Fermer

## Technologie sans contact intégrée

Votre terminal Ingenico accepte automatiquement les paiements sans contact. Pendant une transaction de vente, le terminal affichera le message suivant: « Glisser/Insérer Carte et Présenter/Taper Carte » et le symbole sans contact s'affichera. Les clients qui ont une carte sans contact doivent alors Glisser/Insérer leur carte sur le terminal ou Présenter/Taper à proximité du voyant lumineux qui s'affichera en haut à gauche de l'écran pendant quelques secondes. Votre terminal traitera les transactions de paiement sans contact comme si la carte avait été glissée ou insérée. Comme mesure de sécurité supplémentaire, si la transaction dépasse un certain montant prédéterminé, le terminal indiquera au client d'insérer ou de glisser sa carte.

*Remarque : la fonctionnalité de pourboire n'est pas disponible pour les transactions sans contact, car la carte doit être glissée ou insérée. L'option sans contact peut être désactivée : veuillez prendre contact avec le centre d'assistance au 1 800 265-5158.*

## Gestion des commis/serveurs

La gestion des commis/serveurs vous permet de gérer les codes d'utilisateur et les mots de passe. Appuyez sur [#] pour accéder au menu Admin, puis sur [1] - Menu Serveur.

Gestion des commis/serveurs	
<b>[1] AJOUTER ID</b>	Permet d'ajouter de nouveaux commis ou de nouveaux serveurs à votre terminal. Il vous sera demandé de créer un code d'identification et un mot de passe pour chaque nouveau commis ou serveur.
<b>[3] SUPPRIMER IDs</b>	Permet de supprimer un seul commis ou serveur sur le terminal.
<b>[4] IMPRIMER LISTE ID</b>	Imprime une liste des commis/serveurs qui ont présentement ouvert une session sur le terminal.
<b>[5] AJOUT AUTO COMMIS/SERVEUR</b>	Cette fonction vous permet d'ajouter automatiquement de nouveaux commis/serveurs pendant une transaction. Si vous désactivez cette fonction, le terminal ne permet la saisie d'une transaction que si un code d'utilisateur de commis/serveur valide est saisi.
<b>[6] INVITE COMMIS</b>	Activez cette fonction pour que le terminal demande un code d'utilisateur de commis/serveur lors de chaque transaction.
<b>[7] NOM COMMIS</b>	Cette fonction vous permet de modifier le terme utilisé par le terminal, à savoir « commis », « serveur » ou « caissier ».

Transactions par cartes cadeaux	Instructions
<b>Emission/Ajout</b> Pour ajouter des fonds sur le compte de la carte-cadeau. Cette transaction peut être utilisée pour émettre et activer une nouvelle carte ou pour recharger une carte active avec de l'argent supplémentaire.	Sélectionnez <b>Émission/Ajout</b> , puis appuyez sur [Entrée].
<b>Activation</b> <b>Activation en bloc</b> Créez le compte de carte-cadeau d'un client en ajoutant de l'argent sur une carte. Il est possible d'activer plusieurs cartes-cadeaux au même moment. Les activations ne peuvent être effectuées que sur des cartes qui n'ont pas déjà été activées.	Sélectionnez <b>Activation OU Activation Bloc</b> , puis appuyez sur [Entrée].
<b>Échange</b> Diminue la valeur stockée sur le compte de la carte--cadeau du consommateur. Cette transaction est utilisée quand le client se sert de sa carte pour acheter des produits ou des services.	Sélectionnez <b>Échange</b> , puis appuyez sur [Entrée].
<b>Inscription Échange</b> <b>Inscription Émission</b> Forcer un échange, une activation ou une émission.	Sélectionnez <b>Échange forcé OU Activation forcé</b> , puis appuyez sur [Entrée].
<b>Ajout Pourboire</b> Une transaction d'échange par carte-cadeau correspondant au montant du pourboire.	Appuyez sur [3] - Ajout pourboire

## Transaction par carte cadeaux (en option)

Si vous participez au programme de cartes-cadeaux exclusif de Chase Paymentech, votre terminal prend en charge différents types de transactions par cartes prépayées. Veuillez vous reporter à cette section pour obtenir des informations sur les types de transactions par cartes-cadeaux disponibles et sur la façon de les utiliser.

Pour faire une transaction par carte--cadeau, appuyez sur [Entrée], puis sélectionnez **Cadeau**.

## Rapports disponibles

Un rapport est l'équivalent d'un compte rendu instantané des activités commerciales.

Vous pouvez avoir recours à ces données pour vous aider à prendre des décisions d'affaires cruciales. Les options du menu peuvent varier selon que votre terminal utilise l'application pour commerces de détail ou l'application pour restaurants.

Appuyez sur **[Entrée]** pour accéder au menu principal, faites défiler vers le bas jusqu'au menu **Rapports**, puis appuyez sur **[Entrée]** pour le sélectionner.

Menu principal pour les commerces de détail	Menu principal pour les restaurants
0 – Vente	0 – Vente
1 – Retour	1 – Retour
2 – Annulation	2 – Compte
3 – Forcer	3 – Annulation
4 – Cadeau	4 – Forcer
5 – Pourboire	5 – Cadeau
6 – Ajustement Opér	6 – Ajustement Pourboire
7 - Préautorisation	7 – Ajustement Opér
8 – Règlement	8 – Préautorisation
9 – Réimprimer	9 – Règlement
10 – Rapports	10 – Réimprimer
	11 – Rapports

Rapport : Menu Rapports	
<b>Détail</b>	Imprime le détail de chaque transaction et un sommaire des totaux pour chaque type de carte et chaque émetteur.
<b>Résumé</b>	Imprime les totaux par type de carte et par émetteur de carte.
<b>Commis</b>	Imprime un rapport sommaire pour tous les commis/serveurs ou pour un seul.
<b>Rapport préautorisations ouvertes</b>	Imprime la liste de toutes les transactions de préautorisation ouvertes stockées dans le terminal.
<b>Pourb Sans Ajust</b>	Imprime une liste des transactions non ajustées par commis/serveur, si cette fonction est activée.
<b>Rapports Comptes Ouverts</b>	Imprime une liste des comptes actuellement ouverts.

Rapport : Menu Rapports	
<b>Rapport EMV</b>	Imprime des rapports concernant les transactions par puce EMV, les paramètres, les statistiques et les réglages clés.
<b>Rapport d'erreurs récentes</b>	Affiche un journal des erreurs récentes relatives au terminal ou aux transactions.

Rapports : Cartes-cadeaux	
<b>[1] Détail</b>	Imprime les détails de chaque transaction et un rapport sommaire par type de transaction.
<b>[2] Résumé</b>	Imprime les totaux par type de transaction.
<b>[3] Commis</b>	Imprime un rapport détaillé sur les cartes-cadeaux qui inclut le type de transaction, le montant et le total.

### 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 pour le règlement :

#### 1 – RÈGLEMENT MANUEL

Appuyez sur **[Entrée]** pour accéder au menu principal, défillez jusqu'à **Règlement**, puis appuyez sur **[Entrée]**. Suivez ensuite les indications.

#### 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 après cette heure. Si le terminal est éteint avant l'heure indiquée, le règlement automatique sera effectué lorsque le terminal sera remis en marche (généralement le matin suivant).

Appuyez sur **[Entrée]** pour accéder au menu principal, puis défiler vers le bas jusqu'au menu **[4] Rapports** puis appuyez sur **[Entrée]** pour le sélectionner


## 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.

## Ajustement des paramètres du terminal (p. ex. luminosité de l'écran et bips)

Pour ajuster la luminosité du rétroéclairage de votre terminal et les bips (les bips que vous entendrez pendant les erreurs relatives aux transactions), veuillez suivre ces étapes :

1. Appuyez sur [#] – Menu Admin.
2. Appuyez sur [3] – Menu Config.
3. Saisissez votre mot de passe de gestionnaire lorsqu'on vous demande de le faire, puis appuyez sur [Entrée].
4. Appuyez sur [5] – Paramètres Term
5. Défilez jusqu'à **Terminal**, puis appuyez sur [Entrée]. De là, vous pouvez défiler et sélectionner les options permettant d'ajuster les paramètres suivants :

Paramètres du terminal	
<b>Bip clé</b>	Appuyez sur [1] pour désactiver tous les bips. Appuyez sur [2] pour activer tous les bips. Appuyez sur [3] pour n'activer les bips que lorsqu'une touche incorrecte est utilisée.
<b>Délai Hibernation (IWL220/IWL250 seulement)</b>	La minuterie de sommeil est en secondes, saisissez une valeur entre 10 et 999, puis appuyez sur [Entrée]
<b>Rétroéclairage</b>	Appuyez sur [1] pour désactiver le rétroéclairage. Appuyez sur [2] pour activer le rétroéclairage. Appuyez sur [3] pour activer le rétroéclairage pendant 60 secondes lors d'une pression sur une touche.
<b>Réglage de la luminosité</b>	Utilisez le commutateur pour augmenter ou diminuer la luminosité. 

## Codes d'erreur courants

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

Code d'erreur	Description	Action
<b>LOT PRÈS RÉGLEMENT MAX</b>	La capacité de lot du terminal est presque pleine.	Terminez la transaction, puis effectuez le règlement le plus tôt possible.
<b>PUCE ILLISIBLE PERMIS EN-LEVER CARTE</b>	Une carte à puce a été insérée dans le lecteur à puce, mais la puce était illisible.	La carte peut maintenant être glissée sur le terminal.

Code d'erreur	Description	Action
<b>ÉCHEC TOUCHE SVP, INSÉREZ OU GLISSEZ CARTE</b>	Une carte à puce sans contact a été touchée, mais le montant dépasse le montant maximal pour les transactions sans contact.	Insérez la carte.
<b>MOT DE PASSE VERROUILLÉ APPUYEZ SUR ENTRÉE</b>	L'utilisateur a fait plus de quatre tentatives infructueuses de saisie du mot de passe d'admin.	Le compte d'admin sera verrouillé pendant 30 minutes ou jusqu'à ce qu'un autre compte d'admin le réinitialise.
<b>DÉPASSEMENT ESSAIS NIP</b>	La carte à puce a enregistré trop de tentatives invalides de saisie du NIP.	Demandez une autre forme de paiement.
<b>MONTANT DÉPASSE SOLDE CARTE LIMITE=X,XX \$</b>	S'affiche si une carte prépayée est utilisée pour une transaction d'autorisation seulement, de préautorisation ou de compte ouvert, et si elle est partiellement approuvée (ou entièrement approuvée, mais avec un solde de 0 \$ restant sur la carte) pendant la fermeture.	Traitez la fermeture, fermez le compte ou forcez la vente avec le montant initialement approuvé sur la transaction d'autorisation seulement, de préautorisation ou de compte ouvert. Une nouvelle transaction peut être traitée avec une autre carte s'il reste un solde dû.
<b>DÉPASSEMENT MONTANT AUTORISÉ LIMITE=X,XX \$</b>	S'affiche si le montant final dépasse le montant initialement autorisé lors d'une transaction de compte ouvert ou préautorisé. Ce message peut apparaître lors de la fermeture du compte ouvert ou de l'achèvement de la transaction de préautorisation.	Achievez la transaction ou fermez le compte avec le montant initialement approuvé sur la préautorisation ou le compte ouvert, ou annulez la transaction initiale et demandez une nouvelle autorisation pour le total du montant dû.
<b>MONTANT INVALIDE</b>	Cette erreur sera générée pour tout montant supérieur à la limite pour les retraits d'argent comptant, ou au plafond des transactions de vente ou hors ligne.	Ressayez la transaction avec un montant inférieur à la limite.

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, prenez contact avec votre centre d'assistance au 1 800 265-5158 pour obtenir de l'aide.

**Soutien aux commerçants**

**1.800.265.5158**

