



---

# E-TERMINAL

# MANUEL DE

# L'UTILISATEUR

---

## Table des matières

1. Introduction.....	2
2. Premières étapes.....	3
2.1 Téléchargement du certificat .....	3
2.2 Première utilisation de l'e-Terminal.....	9
2.2 Personnalisation du contenu de votre e-Terminal.....	10
2.3 Traitement des transactions .....	12
Étape 1 – Sélection des produits dans le catalogue .....	12
Étape 2 – Saisie des informations relatives à la commande .....	15
Étape 3 – Saisie des données de la carte et sélection du type de transaction.....	17
Cet écran .....	17
Étape 4 – Saisie des coordonnées du client et des informations relatives à la livraison (facultatif) .....	18
Étape 5 – Configuration de transactions récurrentes (facultatif) .....	19
Étape 6 – Saisie de commentaires (facultatif).....	20
Étape 7 – Finalisation de la transaction .....	20
2.4 Traitement des transactions ultérieures.....	23
2.4.1. Finalisation .....	23
2.4.2. Traitement des restitutions.....	25
2.4.3. Annulation de commandes .....	25

3. Rapports .....	26
3.1 Onglet « Dashboard ».....	29
3.2 Onglet « Charts ».....	30
3.3 Onglet « Orders » .....	34
3.4 Rapport contenant les détails d'une commande .....	36
3.4.1 Consultation des transactions .....	38
3.4.2 Consultation des détails .....	39
3.5 Onglet « Transactions Summary » .....	39
4. Envoi d'e-mails de confirmation.....	41
5. Outils de lutte contre la fraude .....	43
5.1 Blocage de numéros de carte de crédit.....	45
5.2 Blocage de noms .....	46
5.3 Fixation d'une limite au montant des achats .....	48
5.4 Définition d'un temps de verrouillage automatique et d'un temps de verrouillage en cas de doublon ..	48
5.5 Définition d'un profil de pays .....	49
5.6 Code de sécurité de la carte.....	50
6. Gestion des utilisateurs .....	51
6.1 Modification de votre mot de passe .....	52
6.2 Ajout/suppression d'utilisateurs et attribution de droits d'utilisateur .....	53
7. Prévention en matière de fraude et de rétrofacturation.....	55
7.1 Risque de fraude .....	55
7.2 Rétrofacturations .....	57

## 1. Introduction

L'e-Terminal vous permet, en tant que commerçant, de traiter vos transactions de paiement en toute simplicité sur Internet, et ce, en vous servant de votre ordinateur, tablette ou smartphone comme d'un terminal de point de vente.

Par ailleurs, l'e-Terminal vous permet également d'accéder à un portail virtuel centralisé et sécurisé depuis lequel vous pouvez gérer tout ce qui relève du traitement des transactions :

- l'exécution de transactions sécurisées ;
- la prévention de la fraude ;
- la consultation de rapports de transaction ;

**le traitement des transactions, comme bon vous semble et où que vous soyez.**

Les fonctionnalités de l'e-Terminal sont comparables à celles des terminaux que l'on trouve habituellement dans les magasins de vente au détail.

Il vous suffit ainsi d'encoder les données relatives aux transactions, et le tour est joué. L'e-Terminal peut également prendre en charge le traitement des transactions récurrentes (si vous proposez des services d'abonnement, par exemple).

## 2. Premières étapes

Le portail virtuel vous permet de gérer en un seul endroit tout ce qui relève du traitement des transactions. Pour ce faire, vous devez tout d'abord télécharger le certificat délivré par notre équipe de service à la clientèle, et ce, quel que soit l'appareil que vous utiliserez. Ce certificat a pour but de veiller à la sécurité des transactions. Ensuite, vous pourrez accéder à votre compte en introduisant vos identifiant et mot de passe dans votre navigateur Internet.

### 2.1 Téléchargement du certificat

**Comment installer le certificat ?**

Cliquez sur le fichier qui vous a été envoyé en pièce jointe de l'e-mail correspondant. L'assistant d'importation de certificat s'ouvrira automatiquement. Il vous suffit de suivre les étapes indiquées à l'écran et d'entrer votre mot de passe lorsque vous serez invité(e) à le faire. L'installation du certificat sur votre ordinateur ne durera que quelques instants.

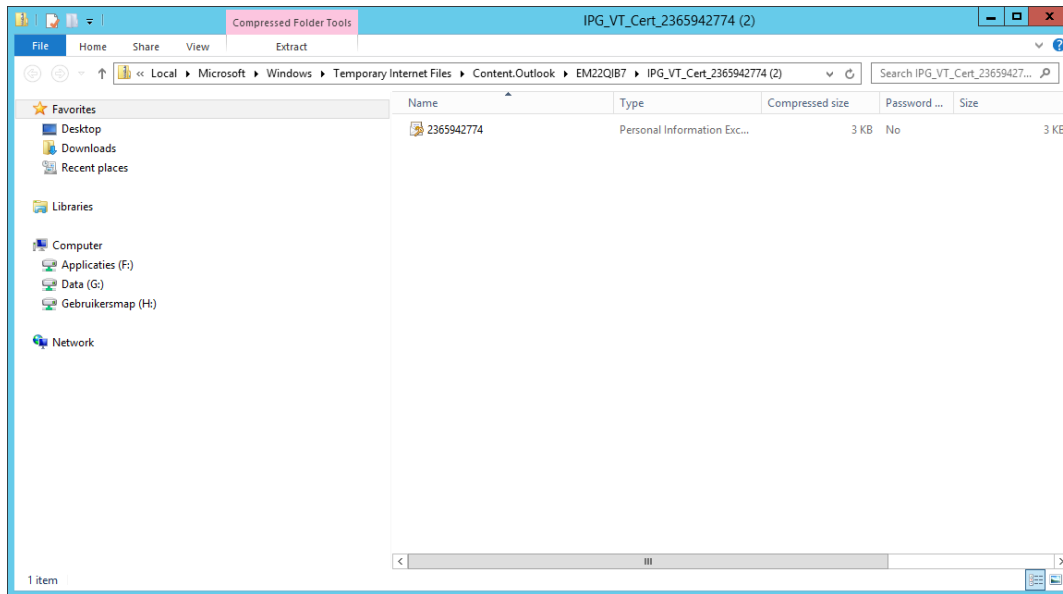
## Installation du certificat de l'e-Terminal

Vous avez reçu un e-mail contenant un certificat et un mot de passe y associé. Après avoir installé ce certificat, vous pourrez accéder de manière sécurisée à l'e-Terminal en introduisant vos données d'accès.

La suite de ce document vous décrit la marche à suivre pour installer aisément le certificat sur votre appareil.

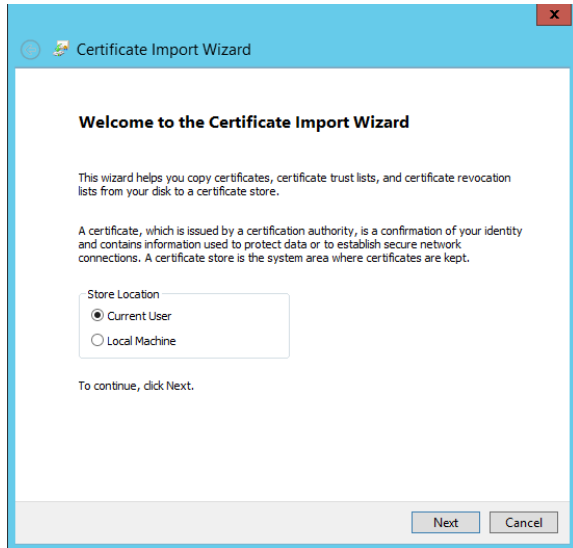
### *Étape 1 – Enregistrement du certificat dans votre système de fichiers*

Pour commencer, enregistrez le certificat dans un dossier de votre système de fichiers. Double-cliquez sur le certificat afin que s'ouvre un assistant d'importation qui vous aidera à installer le certificat sur votre appareil.



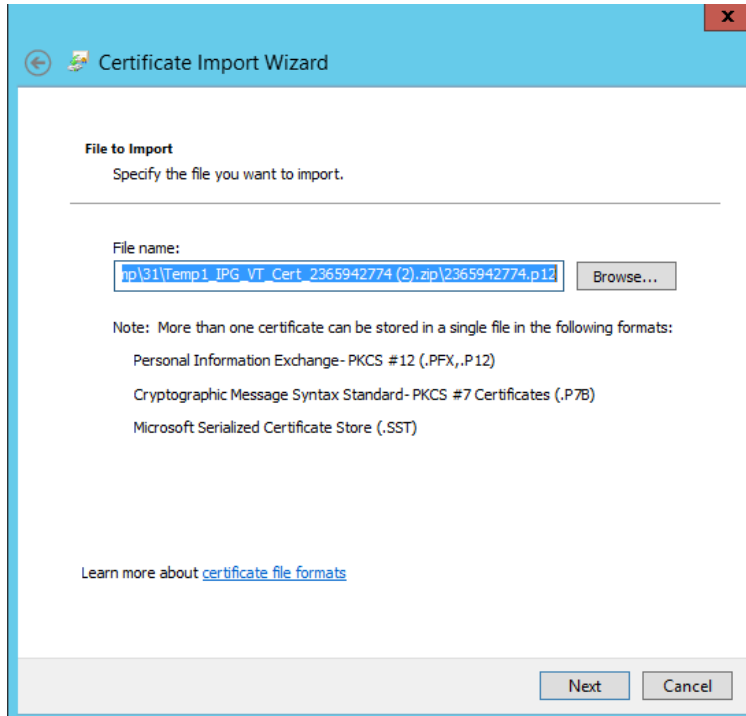
### *Étape 2 – Spécification de l'emplacement de sauvegarde du certificat*

Spécifiez ensuite l'emplacement de sauvegarde du certificat. Vous pouvez choisir d'attribuer le certificat à un appareil ou à un utilisateur spécifique. Cliquez sur « Next » pour confirmer.



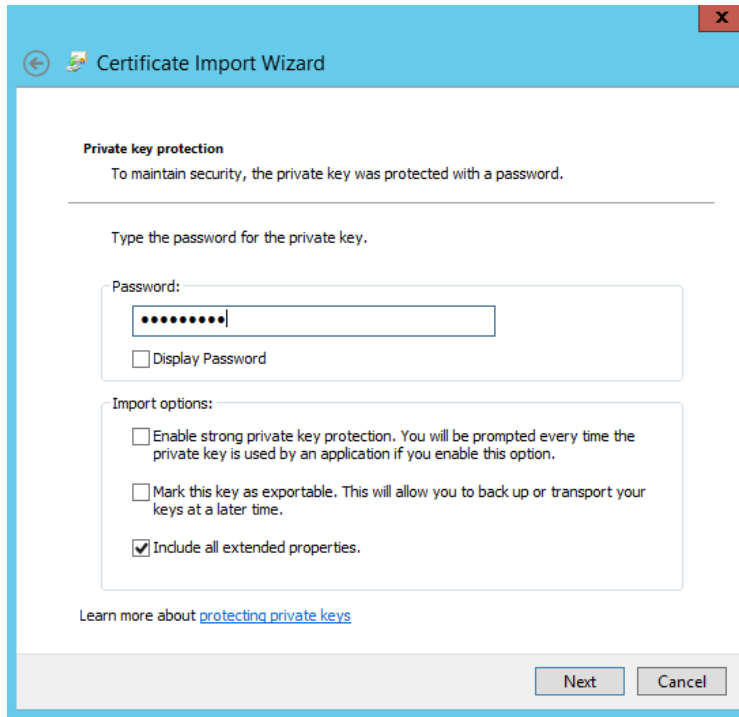
### Étape 3 – Sélection du fichier à importer

En principe, le nom du fichier apparaissant dans l'assistant correspond à celui que vous souhaitez importer. Cliquez sur « Next » pour confirmer.



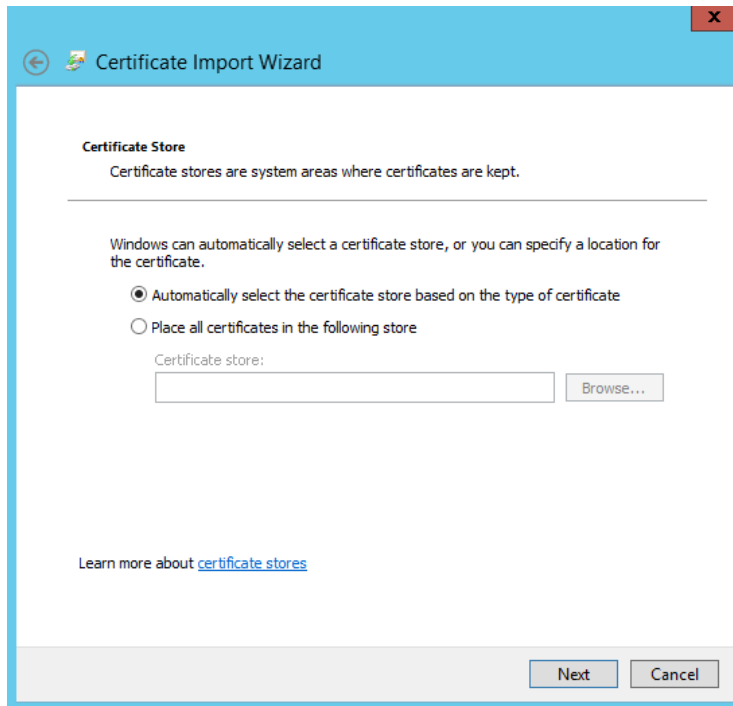
### Étape 4 – Saisie du mot de passe associé au certificat

Vous avez reçu un mot de passe associé au certificat. Introduisez-le à cette étape de l'installation. Cochez ou décochez les options d'importation comme illustré sur cette capture d'écran, puis cliquez sur « Next ».



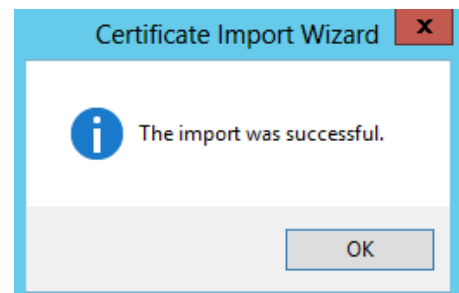
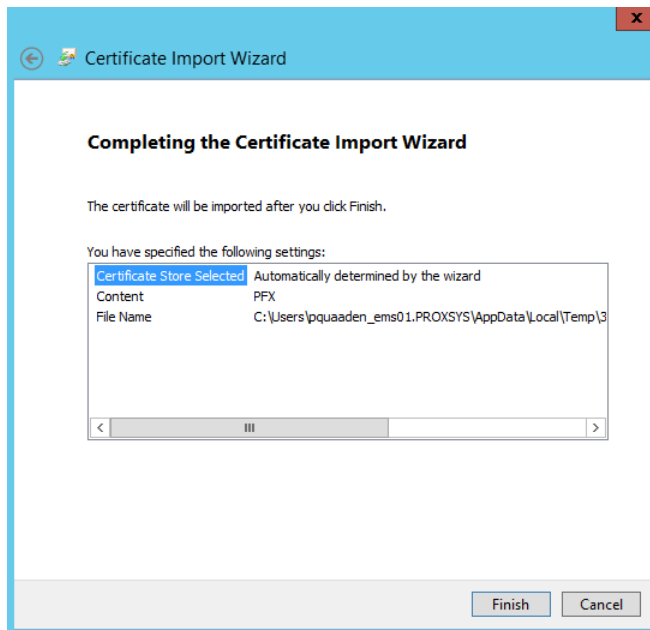
#### Étape 5 – Sélection de l'emplacement de sauvegarde du certificat

Sélectionnez l'emplacement de sauvegarde du certificat. Choisissez par défaut l'option « Automatically select the certificate store based on the type of certificate » et cliquez sur « Next ».

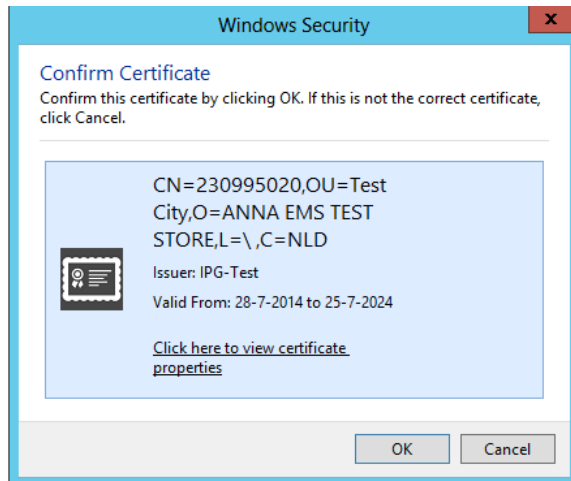


### Étape 6 – Fin de l'installation

Cliquez sur « Finish » pour terminer l'installation du certificat. Un message apparaîtra à l'écran pour vous informer que l'importation du certificat a bien été effectuée. Vous pourrez alors vous connecter en toute sécurité à l'e-Terminal grâce à ce certificat.



Par mesure de sécurité, le message ci-dessous apparaîtra à chacune de vos connexions. Cliquez sur « OK » pour permettre l'affichage de l'écran de connexion.




Afin de protéger votre compte, nous vous recommandons, lorsque vous quittez votre ordinateur, de vous déconnecter de l'e-Terminal en cliquant sur le bouton « Logout » figurant en haut de la page. Par ailleurs, vous serez automatiquement déconnecté(e) après une période d'inactivité déterminée.



## 2.2 Première utilisation de l'e-Terminal

L'écran suivant apparaît. C'est ici que vous placerez la plupart de vos transactions.

Après vous être connecté(e), votre écran principal ressemblera à ceci :



Terminal Virtuel
Rapports
Administration
Personnalisation

### Point de Vente

Champs requis Champs facultatifs

**▼ Catalogue de produits**

Sélectionner les produits

**▼ Information de commande**

Numéro de commande:

Numéro de commande d'achat:

Numéro de facture:

Sous-total:

Montant quantité de livraison:



TVA (pour les commandes internationales):

Montant total:

Monnaie:

**▼ Carte** Credit Card

Sélectionner le type de carte:

Types de carte acceptés:  

Origine de la transaction:

Type de transaction:

Numéro de la carte:

Date d'expiration:  /

Code de sécurité de la carte:

**► Détails du client**

**► Information livraison**

**► Paiement récurrent (pour Transactions de vente par carte de crédit UNIQUEMENT)**

**► Commentaires**

[Point de Vente](#)

[Achèvement](#)

[Retour](#)

Continuer

### **Onglet « Reports »**

L'onglet « Reports » vous permet de consulter vos transactions sous la forme de rapports, de diagrammes et de graphiques – un outil pratique pour en assurer le suivi. Vous pouvez également consulter des rapports consolidés portant sur plusieurs magasins à la fois en paramétrant la structure de reporting (pour ce faire, vous devez toutefois disposer d'un identifiant spécifique à la gestion de plusieurs magasins – contactez notre service d'aide pour l'obtenir).

### **Onglet « Administration »**

L'onglet « Administration » vous permet de modifier votre mot de passe, de régler vos paramètres de lutte contre la fraude, de gérer vos utilisateurs ou encore de configurer la structure de reporting portant sur plusieurs magasins à la fois (pour ce faire, vous devez toutefois disposer d'un identifiant spécifique à la gestion de plusieurs magasins – contactez notre service d'aide pour l'obtenir). Il est possible que l'ajout de nouveaux utilisateurs dure quelques instants.

### **Onglet « Customisation »**

L'onglet « Customisation » vous permet de personnaliser vos pages de l'e-Terminal pour en faire un simple système de commande par la poste/par téléphone, un système de traitement de transactions récurrentes ou un terminal qui vous soit propre.

## **2.2 Personnalisation du contenu de votre e-Terminal**

Lors de votre première utilisation, nous vous recommandons vivement de commencer par personnaliser le contenu de votre e-Terminal en cliquant sur l'onglet « Customisation » et en sélectionnant l'option « Customise your e-Terminal page content ». L'e-Terminal dispose en effet d'une multitude de champs de saisie, mais seuls quelques-uns d'entre eux s'avèrent réellement utiles. Aussi, il n'est pas nécessaire de faire apparaître ceux dont vous ne vous servirez pas. À cette fin, il vous suffit de décocher les cases souhaitées et de cliquer sur « Submit » au bas de la page « Custom Form Content ».

Voici les paramètres que nous vous conseillons de régler au début de votre utilisation pour les sections « Order Information » et « Card » :

Utilisateur: 230995020 Magasin: 230995020 Langue: FR Déconnexion



Terminal Virtuel
Rapports
Administration
Personnalisation

## Personnaliser le contenu du formulaire Terminal Virtuel

Personnaliser le contenu de vos formulaires du Terminal Virtuel en sélectionnant ou en désélectionnant les cases appropriées ci-dessous.

### ▼ Information de commande

Visible	Nom du champ	Requis	Par défaut
<input checked="" type="checkbox"/>	Numéro de commande:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Numéro de commande d'achat:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	Numéro de facture:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Montant quantité de livraison:	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	TVA (pour les commandes internationales):	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Montant total:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Monnaie:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="GBP"/>

### ▼ Carte

Visible	Nom du champ	Requis	Par défaut
<input checked="" type="checkbox"/>	Origine de la transaction:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="MOTO"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Type de transaction:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Êtes-vous en train de glisser la carte?:	N/A	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Code de sécurité de la carte:	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	Debit / Credit:	<input checked="" type="checkbox"/>	N/A

### ▼ Détails du client

Visible	Nom du champ	Requis	Par défaut
<input type="checkbox"/>	ID du client:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Nom du client:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Société de facturation:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Adresse:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Adresse(2):	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Ville:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	État / Région:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Pays:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Code postal:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Téléphone:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	Fax:	<input type="checkbox"/>	N/A
<input type="checkbox"/>	email:	<input type="checkbox"/>	N/A

### ► Information livraison

- Nous vous recommandons de rendre le champ « Order Number » obligatoire afin de vous faciliter le suivi des transactions.
- Certains champs étant toujours obligatoires (tels que « Total Amount » ou « Credit Card Number »), il est impossible de les personnaliser.
- Vous pouvez également personnaliser les champs se trouvant sous « Customer Details » et « Delivery Information ». Par défaut, ces champs se présenteront sous la forme d'un menu déroulant, mais il est possible de modifier cela dans l'onglet « Customisation ».
- Pour faire réapparaître un champ supprimé, il vous suffit de cocher la case correspondante et de cliquer sur « Submit ».
- Pour rétablir les paramètres par défaut, cliquez sur le bouton « Get Defaults » au bas de la page puis sur le bouton « Submit ».

- Si vous décochez toutes les cases d'une même section, celle-ci disparaîtra entièrement de votre page d'accueil de l'e-Terminal.
- Certains champs ne peuvent pas être rendus obligatoires. C'est le cas de ceux se trouvant sous « Items » et « Recurring Payments ».
- Pour définir une valeur par défaut dans l'un des champs, il vous suffit d'introduire cette valeur dans la zone de texte prévue à cet effet dans la colonne « Default » et de cliquer sur le bouton « Submit ».  
Nous vous recommandons d'introduire la valeur par défaut « Mail Order/Telephone Order » dans le champ « Transaction Origin », étant donné qu'il s'agit de la seule option disponible.

## 2.3 Traitement des transactions

Pour réaliser une opération de vente, il vous faut remplir tous les champs obligatoires des sections suivantes ainsi que ceux propres à la transaction visée. Voici la marche à suivre ; chaque étape est expliquée en détail ci-dessous.

1. Sélection des produits dans le catalogue (si cette option a été activée)
2. Saisie des informations relatives à la commande
3. Saisie des données de la carte et sélection du type de transaction
4. Saisie des coordonnées du client et des informations relatives à la livraison (facultatif)
5. Configuration de transactions récurrentes (facultatif – il est possible que votre système ne propose pas cette option ; cela dépend de vos paramètres)
6. Saisie de commentaires (facultatif)
7. Finalisation de la transaction

### Étape 1 – Sélection des produits dans le catalogue

Pour sélectionner des produits dans le catalogue, vous devez d'abord configurer cette option.

À cet effet, cliquez sur l'onglet « Customisation » et sélectionnez « Manage your Product Catalogue ».

## Personnalisation

### Terminal Virtuel

[Personnaliser le contenu des pages de votre point de vente](#)

[Personnaliser vos reçus](#)

[Gérer votre catalogue de produits](#)

[Gérer votre inventaire](#)

### Intégration à votre magasin en ligne

[Définir les URL pour l'intégration avec votre magasin en ligne](#)

[Personnaliser la conception de votre page de paiements hébergé](#)

[Ajouter texte statique à votre page de paiements hébergé](#)












[Ajouter des champs personnalisés pour votre héberger la page de confirmation](#)

Le catalogue de produits vous permet d'en ajouter et d'en supprimer aisément. Vous devez pour ce faire compléter la référence du produit, sa description, son prix et sa devise.

## Catalogue de produit

Utiliser ce formulaire pour ajouter des éléments au catalogue de produits ou pour les supprimer. Ces éléments peuvent ensuite être sélectionnés au cours de la saisie de transactions. These items can then be selected during the transaction entry.

### Produits

#	ID produit ▼	Description	Prix	Monnaie	Actions
1	001	Luxury Handbag	75,00	EUR	 <a href="#">Editer</a>  <a href="#">Supprimer</a>
2	002	Silk Scarf	29,00	EUR	 <a href="#">Editer</a>  <a href="#">Supprimer</a>
3	003	Floral Scarf	22,50	EUR	 <a href="#">Editer</a>  <a href="#">Supprimer</a>
4	004	Laptop Bag	55,00	EUR	 <a href="#">Editer</a>  <a href="#">Supprimer</a>
5	006		0,00	EUR	 <a href="#">Editer</a>  <a href="#">Supprimer</a>
+	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	EUR ▼	 <a href="#">Ajouter</a>

[retour](#)

Vous pouvez cliquer sur le bouton « Edit » pour ajouter des options (la couleur du produit, par exemple). Le champ « Choice » vous permet d'encoder les choix disponibles pour l'option sélectionnée (les couleurs rouge et blanche, par exemple). Cliquez sur le bouton « Submit » pour sauvegarder vos options.

## Paramètres du produit

Utiliser ce formulaire pour personnaliser les paramètres de produit "006".

### Détails du produit

ID produit	<input type="text" value="006"/>	Frais d'expédition	<input type="text" value="0.00"/>
Prix	<input type="text" value="0.00"/>	Date de début	<input type="text" value="08/12/2014"/>
Monnaie	<input type="text" value="EUR"/>	Date de fin	<input type="text" value="08/12/2099"/>
Description succincte (mobile)	<input type="text"/>		
Description	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>		

### Options de produits

Option	Choix
Entrer option: <input type="text"/> <a href="#">Ajouter</a>	
<input type="button" value="retour"/>	<input type="button" value="Réinitialiser les stocks"/>
<input type="button" value="soumettre"/>	

Cliquez sur « Select Products » pour sélectionner des produits dans votre catalogue et les faire apparaître sur votre page d'accueil de l'e-Terminal. En vous rendant dans le catalogue, vous verrez alors ces produits s'afficher sur votre page d'accueil de l'e-Terminal. Les options disponibles se présentent sous la forme d'un menu déroulant. Indiquez la quantité souhaitée, cliquez sur « Add Items » puis sur « POS Main » pour revenir à la page d'accueil de l'e-Terminal.

## Catalogue de produit

### Résumé des produits

Qté	Id de l'objet	Description	Options	Coût Unitaire
<input type="text" value="0"/>	001	Luxury Handbag	Colour: <input type="text" value="Black"/>	75,00 EUR
<input type="text" value="0"/>	002	Silk Scarf		29,00 EUR
<input type="text" value="0"/>	003	Floral Scarf		22,50 EUR
<input type="text" value="0"/>	004	Laptop Bag	Colour: <input type="text" value="Black"/>	55,00 EUR
<input type="text" value="0"/>	006			0,00 EUR

Ajouter élément(s)

### Produits sélectionnés

<input type="checkbox"/>	#	Qté	Id de l'objet	Description	Options	Coût Unitaire	Coût étendu
							Sous-total: 0,00

Supprimer l'élément(s)

Retour à la page principale "Point de Vente"

## Étape 2 – Saisie des informations relatives à la commande

Il est **vivement conseillé** de remplir le champ « Order Number » car cette référence vous permettra d'assurer le suivi de vos commandes par la suite. Le système génère automatiquement un numéro de commande, mais nous vous recommandons d'utiliser votre propre référence afin de vous faciliter le suivi des transactions. Vous vous en servirez pour placer des crédits ou des autorisations préalables clôturées. Vous y verrez apparaître les champs que vous avez sélectionnés en personnalisant votre page d'accueil.

---

**▼ Information de commande**

---

Numéro de commande:	<input type="text" value="1234"/>
Numéro de facture:	<input type="text" value="11"/>
Sous-total:	<input type="text" value="22,50"/>
TVA (pour les commandes internationales):	<input type="text"/>
Montant total:	<input type="text" value="22,50"/>
Monnaie:	<input type="text" value="EUR"/>

**Numéro de commande (vivement recommandé)**

Nous vous conseillons, pour remplir ce champ, d'appliquer une procédure de génération de numéro de commande. Si vous choisissez de ne pas attribuer de référence, le système en générera une automatiquement à votre place.

**Numéro de bon de commande (facultatif)**

Encodez dans ce champ tout éventuel numéro de bon de commande. Vous pouvez également, le cas échéant, associer plusieurs transactions au même numéro de bon de commande.

**Montant de la livraison (facultatif)**

Si des frais d'expédition sont assortis à la commande visée et que vous souhaitez assurer le suivi de ces frais, encodez un nombre réel ou entier équivalant au montant de la livraison. Si ce champ ne vous est pas utile, vous pouvez le supprimer aisément dans l'onglet « Customization ».

**TVA (le cas échéant)**

Si la commande visée est soumise à la taxe sur la valeur ajoutée et que vous devez la facturer à votre client, indiquez ici le montant de la TVA. Il peut arriver, dans certains cas, que vous ne deviez pas facturer la TVA, laquelle est alors décomptée à l'importation des marchandises. Si ce champ ne vous est pas utile, vous pouvez le supprimer aisément dans l'onglet « Customization ».

**Total (obligatoire)**



Si vous introduisez un sous-total et un montant de TVA, l'e-Terminal calculera automatiquement le total à votre place. En cas de besoin, vous pouvez remplacer cette valeur par un nombre réel ou entier équivalant au montant total de la transaction. Le montant total doit comprendre les taxes, la TVA (le cas échéant) ainsi que les frais d'expédition, et doit correspondre au coût total de la transaction visée.

Le montant total doit toujours être égal à la somme du sous-total, des frais de livraison et de la TVA.

Ce champ est obligatoire pour toutes les transactions.

### Devise (obligatoire)



Pour indiquer une devise autre que celle s'affichant par défaut, faites votre choix dans le menu déroulant.

## Étape 3 – Saisie des données de la carte et sélection du type de transaction

Cet écran vous permet de saisir les données de la carte et de sélectionner le type de carte utilisé.

▼ Carte Credit Card

Sélectionner le type de carte:

Types de carte acceptés:  

Origine de la transaction:

Type de transaction:

Numéro de la carte:

Date d'expiration:  /

Code de sécurité de la carte:

- Vous pouvez sélectionner le type de carte dans le menu déroulant ou en cliquant sur le logo correspondant. Vous voyez apparaître ici tous les types de cartes que cet outil accepte.
- Il est obligatoire de remplir le champ « Transaction Origin ».
- Sélectionnez « Mail Order/Telephone Order » si le client passe commande par la poste ou par téléphone.

Il est obligatoire de remplir le champ « Transaction Type » :

« **Sale** » est le type de transaction le plus courant. Il débite immédiatement la carte du client. Il s'agit également de la valeur attribuée par défaut à ce champ en l'absence de sélection de votre part.

« **Authorise Only** (Pre Auth) » s'applique aux transactions faisant l'objet d'une autorisation préalable. Ce type de transaction bloque le montant de la commande sur la carte de crédit du client et ne procède au débit de cette dernière que lorsque vous réglez le statut de la transaction sur « Completion ». Précisons que la période durant laquelle les fonds restent bloqués varie en fonction des règles suivies en la matière par la société émettrice de la carte. Nous vous recommandons vivement de confirmer la transaction dans les plus brefs délais après son autorisation. Rendez-vous sur la page « Completion » (dans le coin supérieur droit de votre page d'accueil) pour clôturer vos transactions de type « Authorise Only ».

- **Il est obligatoire de remplir le champ « Card Number ».**
- **Il est obligatoire de remplir le champ « Expiry Date » en sélectionnant le mois et l'année correspondants dans les menus déroulants.**
- **Il est obligatoire de remplir le champ « Card Security Code ».**

Ce code de sécurité est un nombre à 3 ou 4 chiffres qui se trouve habituellement au dos de la carte de crédit du client (ou à l'avant de la carte dans le cas de l'American Express), à hauteur de la signature et à la suite des 4 derniers chiffres du numéro de la carte. Il est **impératif** d'indiquer ce code. Celui-ci porte diverses appellations en fonction de la société émettrice : CVV2 pour Visa, CVC2 pour MasterCard ou encore 4DBC pour American Express. Ce code apparaît généralement après la zone de signature. L'e-Terminal vous permet ainsi de vérifier l'authenticité de la carte utilisée pendant la transaction. Veuillez prendre contact directement avec American Express pour valider une carte émise par cette société.

## Étape 4 – Saisie des coordonnées du client et des informations relatives à la livraison (facultatif)

Cliquez sur « Customer Contact Information » pour agrandir la zone de texte et remplissez les champs requis.

Le « Customer ID » est un numéro d'identification unique que vous pouvez attribuer au client.



## Étape 5 – Configuration de transactions récurrentes (facultatif)

Si votre terminal propose cette option, vous verrez la section suivante apparaître sous « Delivery Information ».

**▼ Carte** Credit Card

---

Sélectionner le type de carte: ▼

Types de carte acceptés:  

Origine de la transaction: Commande par eMail/Commande téléj

Type de transaction: Vente ▼

Numéro de la carte:  

Date d'expiration: 01 ▼ / 2015 ▼

Code de sécurité de la carte:  

---

**► Détails du client**

---

**► Information livraison**

---

**► Paiement récurrent (pour Transactions de vente par carte de crédit UNIQUEMENT)**

---

**► Commentaires**

Continuer

La section « Recurring Payments » vous permet de rendre récurrente une transaction par carte de crédit. Pour ce faire, cochez la case « Yes » en regard du champ « Make recurring? ».

### ▼ Paiement récurrent (pour transactions de vente par carte de crédit UNIQUEMENT)

Effectuer des paiements récurrents?:  Oui

Facturer le client: chaque  Sélectionner un ... ▼

Début le (JJ/MM/AAAA) : 02/02/2015

Fin après:   Paiements

Indiquez à présent la fréquence à laquelle vous souhaitez facturer un montant au client. Dans le champ « Bill The Customer », entrez un nombre compris entre 1 et 999 sans virgule, puis sélectionnez une valeur dans le menu déroulant. Par exemple, si vous souhaitez facturer un montant au client une fois par an, saisissez le chiffre « 1 » et sélectionnez « year » dans le menu déroulant. De même, pour facturer un montant au client 2 fois par an (une fois par semestre), saisissez le chiffre « 6 » et sélectionnez « month » dans le menu déroulant. Dans le champ « Start On », indiquez la date à partir de laquelle vous souhaitez facturer un montant au client. Dans le champ « End After », entrez le nombre de fois que vous souhaitez facturer un montant au client. Veuillez consulter le chapitre consacré aux rapports pour découvrir comment modifier ou annuler des paiements récurrents.

## Étape 6 – Saisie de commentaires (facultatif)

Vous avez ici la possibilité d'introduire un commentaire sur la transaction. Les commentaires apparaissent dans l'onglet « Reports » et peuvent ainsi vous aider dans la gestion de vos transactions si vous les utilisez à bon escient.

## Étape 7 – Finalisation de la transaction

Cliquez sur le bouton « Continue » pour valider les données encodées. Si certaines d'entre elles sont incomplètes ou erronées, la page d'accueil de l'e-Terminal réapparaîtra en affichant un message d'erreur dans le haut de l'écran ainsi qu'en regard des champs incomplets ou erronés. Le cas échéant, apportez les corrections nécessaires et cliquez à nouveau sur le bouton « Continue ». En l'absence de données invalides, une page reprenant toutes les informations saisies apparaîtra à l'écran, ainsi qu'une demande de confirmation.

Vérifiez l'exactitude des données qui y figurent et, si nécessaire, cliquez sur « Back » pour apporter d'éventuelles corrections. Lorsque tout est en ordre, cliquez sur « Submit ».

L'écran « Transaction Result » apparaîtra avec toutes les données que vous avez encodées, mais aussi avec une section supplémentaire en haut de la page : « Transaction Information ».

Une option spécifique est prévue pour les commerçants au détail devant disposer d'un reçu à faire signer au client.

**Informations de Transaction**

Type de transaction:	Vente
Transaction Statut :	<b>APPROUVÉ</b>
Date et heure de la transaction:	3 févr. 2015 10:44:54
Numéro de référence de la transaction	503409000081
code d'approbation :	Y:928717:0015132715:PPXU:000081
ID de terminal :	80002023

**Catalogue de produits**

#	Qté	Id de l'objet	Description	Options	Coût Unitaire	Coût étendu
1	1	003	Floral Scarf		22,50 EUR	22,50 EUR
					Sous-total:	22,50 EUR

**Information de commande**

Numéro de commande:	1234
Numéro de commande d'achat:	11
Sous-total:	22,50
Montant total:	22,50
Monnaie:	EUR

**Carte**

Sélectionner le type de carte:	MasterCard
Origine de la transaction:	Commande par eMail/ téléphone
Êtes-vous en train de glisser la carte?:	Non
Numéro de la carte:	542606...4979
Date d'expiration:	12 / 2024
Code de sécurité de la carte:	979

retour

Prochaine transaction

Montrer la réception

Il vous suffit de cliquer sur le bouton « Show Receipt » au bas de la page « Transaction Result » pour que s'ouvre une nouvelle fenêtre contenant le reçu de la transaction. Cliquez ensuite sur le bouton « Print Receipt » au bas de la page « Receipt » pour imprimer ce reçu. Après avoir imprimé tous les

reçus requis, fermez la fenêtre en cliquant sur le bouton « Close » au bas de la page ou sur l'icône « X » dans le coin supérieur droit de la fenêtre « Receipt ». Voici à quoi ressemblera le reçu :

```

Welcome!

Magasin #: 230995020
ID de terminal : 80002023
3 févr. 2015 10:44:54
Commande par eMail/ téléphone Vente

Numéro de la carte: 542606...4979
Marque: MasterCard
Attraper: Non
Statut: APPROUVÉ
code d'approbation : 928717
Numéro de référence: 503409000081
Numéro du reçu: 000081
Numéro de commande: 1234
Numéro de commande: 11

Sous-total: 22,50 EUR
Total: 22,50 EUR
```

Thank you for your order! We are looking forward to be of service again in the near future.

Please retain this copy for statement verification.

Imprimer un reçu

Fermer la fenêtre

La section « Transaction Information » vous permet de savoir si la transaction a été approuvée ou refusée. En cas d'approbation, le champ « Transaction Status » affichera « Approved ». Figurent également dans cette section la date et l'heure de la transaction, son numéro de référence, un code d'approbation et un autre numéro de référence.

Le code d'approbation d'une transaction contient généralement 4 lettres alphabétiques en son milieu (PPXM, par exemple). Les 3 premières lettres renvoient aux résultats obtenus par le service chargé de la vérification des adresses, comme le détaille le tableau suivant :

Valeur	Signification
PPX	Aucunes coordonnées n'ont été communiquées ou vérifiées par la société émettrice de la carte.
YYY	La société émettrice de la carte confirme que la rue et le code postal correspondent à ses données.
YNA	La société émettrice de la carte confirme que la rue correspond à ses données. En revanche, ce n'est pas le cas du code postal.
NYZ	La société émettrice de la carte confirme que le code postal correspond à ses données. En revanche, ce n'est pas le cas de la rue.
NNN	Ni la rue ni le code postal ne correspondent aux données de la société émettrice de la carte.
YPX	La société émettrice de la carte confirme que la rue correspond à ses données. Elle n'a toutefois pas vérifié le code postal.
PYX	La société émettrice de la carte confirme que le code postal correspond à ses données. Elle n'a toutefois pas vérifié la rue.

La dernière lettre se trouvant au milieu du code d'approbation indique si le code de sécurité de la carte correspond à celui de la société émettrice de la carte. La lettre « M » signifie que tel est le cas. Consultez le chapitre consacré au code de sécurité de la carte pour obtenir de plus amples informations. En cas de refus d'une transaction, une note d'explication apparaîtra dans le champ « Approval Code ».

## 2.4 Traitement des transactions ultérieures

### 2.4.1. Finalisation

Après avoir exécuté une transaction de type « Authorise Only », vous devez encore la finaliser. Au terme de cette étape, la transaction sera dite de type « Post Authorisation ».

1. Rendez-vous sur la page « Completion » pour finaliser la transaction.

## Confirmer la transaction

Champs requis Champs facultatifs

### Information de commande

Numéro de commande:

Récupérer la commande

[Point de Vente](#)

[Confirmer la transaction](#)

[Retour](#)

2. La première page vous demande simplement d'introduire le numéro de commande associé à votre transaction de type « Authorise Only ». (Si vous ne le connaissez pas, vous pouvez le retrouver en appliquant la marche à suivre décrite dans le chapitre traitant des rapports. Afin de vous faciliter le suivi des transactions, nous vous recommandons d'utiliser votre propre référence à cette étape.) Saisissez le numéro de commande et cliquez sur le bouton « Retrieve Order ».

3. S'ouvre ensuite une nouvelle page contenant plusieurs champs préremplis. Vérifiez ces champs pour être certain(e) d'avoir sélectionné la bonne commande. (Il est possible que vous deviez agrandir quelques-unes des sections situées au bas de la page pour consulter tous les champs requis.) S'il ne s'agit pas de la bonne commande, cliquez sur le bouton « Back » de votre navigateur et introduisez le numéro de commande adéquat. À l'inverse, s'il s'agit de la bonne commande, apportez toutes les modifications nécessaires dans les champs, puis cliquez sur le bouton « Continue ».

4. Si toutes les données du formulaire sont valides, une autre page s'ouvrira pour vous inviter à les confirmer. Si tout est en ordre, cliquez sur le bouton « Submit ». Dans le cas contraire, cliquez sur le bouton « Back » pour apporter les modifications nécessaires. (Si certaines données sont incomplètes ou erronées, la page « Completion » réapparaîtra en affichant un message d'erreur dans le haut de l'écran ainsi qu'en regard des champs incomplets ou erronés. Apportez les modifications nécessaires et cliquez à nouveau sur le bouton « Continue ». Une page « Please Confirm » devrait apparaître à l'écran.)

5. Vérifiez l'exactitude des données et cliquez sur le bouton « Submit ». Une dernière page « Transaction Results » apparaît à l'écran en indiquant si la transaction a été approuvée ou refusée et en affichant à nouveau toutes les informations relatives à la transaction.



## 2.4.2. Traitement des restitutions

Lorsqu'un client vous restitue une marchandise associée à une commande, vous pouvez créditer son compte du montant de l'objet restitué en effectuant une transaction de type « Return ».

1. Pour réaliser une transaction de ce type, commencez par vous rendre sur la page « Return ». S'ouvre alors une page contenant un champ dans lequel introduire le numéro de commande. Si vous l'ignorez, vous pouvez le retrouver en effectuant une recherche sous l'onglet « Reports ».
2. Introduisez ensuite le numéro de commande dans le champ adéquat et cliquez sur le bouton « Retrieve Order ». Une page s'ouvrira en affichant toutes les données disponibles concernant cette commande.
3. Vérifiez ces champs pour être certain(e) d'avoir sélectionné la bonne commande. (Il est possible que vous deviez agrandir quelques-unes des sections situées au bas de la page pour consulter tous les champs requis.) S'il ne s'agit pas de la bonne commande, cliquez sur le bouton « Back » de votre navigateur pour revenir à la page précédente et lancer une nouvelle recherche.
4. S'il s'agit de la bonne commande, entrez le montant de l'objet restitué dans les champs correspondants. Les champs indiquent par défaut le montant total susceptible d'être restitué. Si celui est supérieur au montant effectif de la restitution, apportez les modifications nécessaires.
5. Après avoir rempli les champs « Order », modifiez tout autre champ lié à « Customer Contact Information », à « Payment Information » et (le cas échéant) à « Comments », puis cliquez sur le bouton « Continue ».
6. Si toutes les données du formulaire sont valides, une autre page s'ouvrira pour vous inviter à les confirmer.

## 2.4.3. Annulation de commandes

Il s'agit très précisément d'annuler des commandes avant qu'elles ne soient traitées en fin de journée. Voici la marche à suivre :

1. Cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal.
2. Pour annuler des commandes par carte de crédit, cliquez sur le lien « Credit Card Batches » du menu latéral.
3. Remplissez le champ « Time Period » en sélectionnant l'une des périodes proposées ou en indiquant un laps de temps spécifique.
4. Cliquez sur le bouton « Submit Query ». Le rapport correspondant apparaîtra à l'écran.
5. Cliquez sur les termes « Current Batch » pour faire figurer celui qui vous intéresse en haut de la liste.
6. Sélectionnez les commandes que vous souhaitez annuler en cochant les cases correspondantes dans la colonne la plus à gauche.
7. Cliquez sur le bouton « Void Selected Orders » au bas de la page.
8. Une page affichant les résultats de l'opération apparaîtra à l'écran. Toutes les commandes que vous avez décidé d'annuler devraient figurer sur cette liste.

Vous pouvez uniquement annuler des commandes introduites dans le système le jour même. En cas de transaction antérieure, il vous faudra créditer le client d'un montant équivalant à celui de la commande.

## 3. Rapports

L'onglet « Reports » vous permet de consulter les transactions de votre magasin sous différentes perspectives et d'effectuer une série de tâches administratives.

Pour consulter les rapports, cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal. Le « Reports Main Menu » de votre magasin s'affiche dans le menu latéral ainsi que dans la partie de l'écran réservée au menu principal.

## Rapports

### Sélectionnez Rapport

---

[Tableau de bord](#)

[Cartes](#)

[Commandes](#)

[Transactions](#)

[Résumé de la transaction](#)

[Carte de crédit lots](#)

[Active Factures périodiques](#)

---

Voici les différents types de rapports disponibles :

1. L'onglet « Dashboard » contient des informations sur les ventes par carte de crédit ainsi qu'un tableau reprenant les transactions effectuées au cours des 6 derniers mois.
2. L'onglet « Charts » représente les transactions sous la forme de diagrammes en bâtons, circulaires ou linéaires.
3. L'onglet « Orders » affiche toutes les transactions réussies en les classant de façon chronologique par période spécifique, par numéro de carte de crédit, par numéro de commande ou par identifiant. Une option vous permet également de ne consulter que les commandes n'ayant pas été expédiées.
4. L'onglet « Transactions » comprend toutes les transactions en les classant de façon chronologique par période spécifique, par numéro de carte de crédit, par numéro de commande, par identifiant ou par type de transaction.
5. L'onglet « Transactions Summary » contient une liste des transactions « AUTH » et « SALE » approuvées et refusées ainsi qu'une liste des transactions « AUTH » et « SALE » approuvées, classées par type de carte.

6. L'onglet « Credit Card Batches Report » vous permet de consulter des groupes de transactions par carte de crédit traitées au cours d'une période spécifique.
7. L'onglet « Active Periodic Bills » renvoie à des informations sur les transactions récurrentes et vous permet de les modifier.

Il est possible que ces onglets contiennent des options ou des produits qui ne sont d'aucun intérêt pour votre activité commerciale. Le fait que ces options et produits apparaissent sous l'onglet « Reports » ne signifie pas qu'ils sont à votre disposition.

### **Numéros de carte de crédit**

Par mesure de sécurité, seuls les 4 premiers et les 4 derniers chiffres des numéros de carte de crédit apparaissent dans les rapports. Ces numéros « Credit Card Identification (CCID) » se présentent souvent sous la forme de liens actifs permettant d'afficher des informations sur toutes les transactions associées au numéro de carte sélectionné.

### **Téléchargement de données contenues dans un rapport**

Voici la marche à suivre pour télécharger des données contenues dans un rapport afin de les importer dans votre logiciel de comptabilité :

1. Identifiez le rapport contenant les données que vous souhaitez télécharger.
2. Cliquez sur le bouton « Export All Data » au bas de la page.
3. Sélectionnez le format souhaité dans le menu déroulant. Vous avez le choix entre le format .csv et le format .xml. Les listes au format .csv s'importent aisément dans la plupart des tableurs et des bases de données.

Le format .xml est pratique si vous utilisez des applications compatibles.

4. Cliquez sur le bouton « Export All Data » pour télécharger les données. Il est fort probable que votre navigateur vous demande, à travers une boîte de dialogue, ce que vous souhaitez faire avec le fichier (l'ouvrir, l'enregistrer ou annuler son téléchargement). Si vous choisissez de l'ouvrir, le fichier s'ouvrira dans l'application conçue pour traiter le type de fichier concerné. Si vous choisissez de l'enregistrer, votre navigateur vous demandera à quel emplacement vous souhaitez sauvegarder le fichier.

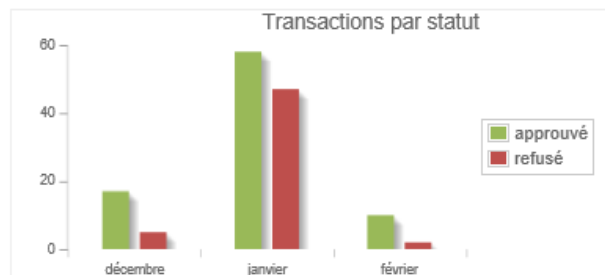
Quel que soit le nombre de pages que contient le rapport, toutes les données y afférentes seront comprises dans le fichier de téléchargement.

### 3.1 Onglet « Dashboard »

Pour y accéder, cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal puis sur l'onglet « Dashboard ».

Cet onglet vous permet de consulter un graphique illustrant les « Processed Sales Volumes » des semaines écoulées, un diagramme reprenant les « Transactions » des 3 derniers mois en fonction de leur statut (approuvé ou refusé) ainsi qu'un tableau détaillant les transactions des 6 derniers mois.

Ici vous pourrez trouver des informations utiles sur les ventes effectuées par carte. La table de transaction affiche les transactions des 6 derniers mois - cliquez sur la référence de la commande pour voir les détails ou trier les en cliquant sur les en-têtes de colonne.



Aperçu de la transaction

Afficher  éléments

Rechercher :

Commande	Date	Type de paiement	Transaction Type	Statut	Montant
<a href="#">1234</a>	3 févr. 2015 10:46:23	creditcard	Vente	refusé	22,50 EUR
<a href="#">1234</a>	3 févr. 2015 10:44:54	creditcard	Vente	approuvé	22,50 EUR
<a href="#">1234</a>	3 févr. 2015 10:44:20	creditcard	Vente	refusé	22,50 EUR
<a href="#">1234</a>	3 févr. 2015 10:43:16	creditcard	Vente	refusé	22,50 EUR
<a href="#">0302-6</a>	3 févr. 2015 10:12:32	creditcard	Finalisation	approuvé	50,00 EUR
<a href="#">0302-6</a>	3 févr. 2015 10:11:47	creditcard	Auth	approuvé	100,00 EUR
<a href="#">0302-5</a>	3 févr. 2015 10:09:51	creditcard	Auth	refusé	500,00 EUR
<a href="#">0302-5</a>	3 févr. 2015 10:09:24	creditcard	Auth	refusé	500,00 EUR
<a href="#">0302-4</a>	3 févr. 2015 10:06:44	creditcard	Vente	approuvé	100,00 EUR
<a href="#">0302-3</a>	3 févr. 2015 10:05:41	creditcard	Retour	approuvé	75,00 EUR

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 100 éléments

[Suivant](#)

Pour trier les éléments repris dans le tableau, il vous suffit de cliquer sur le titre d'une colonne. Vous avez également la possibilité de rechercher une transaction spécifique.

Vous pouvez consulter les détails de chaque transaction en cliquant sur le numéro de commande correspondant. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira avec un rapport contenant les détails de la commande. Veuillez consulter le point « 3.4 Rapport contenant les détails d'une commande » pour de plus amples informations.

## 3.2 Onglet « Charts »

L'e-Terminal propose 4 types de diagrammes vous permettant de visualiser vos commandes et vos ventes. Ils peuvent également s'avérer utiles dans le cadre d'une présentation. Voici la marche à suivre pour accéder à ces diagrammes :

1. Cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal.
2. Cliquez sur le lien « Transaction Charts » du menu latéral ou de la partie de l'écran réservée au menu principal. L'écran « View Transaction Charts » apparaît.
3. « Select Chart Type » : choisissez une option. Vous pouvez consulter vos transactions sous la forme d'un diagramme en bâtons, circulaire ou linéaire ainsi que sous la forme d'un diagramme en bâtons récapitulatif.
4. « Select Transaction Types » : choisissez l'un des types de transactions proposés ou cochez la case « All » si vous souhaitez consulter l'ensemble des transactions, quel que soit leur type.
5. « Specify Time Period » : sélectionnez l'une des périodes proposées ou indiquez un laps de temps spécifique.
6. Cliquez sur le bouton « Submit » pour consulter le rapport. Si nécessaire, cliquez sur le bouton « Reset » pour supprimer les données encodées.

### **Types de diagrammes**

Vos rapports se présenteront de manière différente en fonction du type de diagramme choisi par vos soins.

KZ: THIS SCREEN IS NOT TRANSLATED IN THE TOOL

## View Transaction Charts

**Select Chart Type:**

Bar Chart Detail
  Pie Chart
  Strip Chart

Bar Chart Summary

**Select Transaction Types:**  All

Sale
  Auth
  Completion

Periodic
  Return

VoidSale
  VoidReturn

Void Auth
  Mobile Topups

**Specify Time Period:**

This Month
  Last Calendar Month
  The Last 30 Days

This Week
  The Last 7 Days
  The Last  Days

Today
  Yesterday

From   To

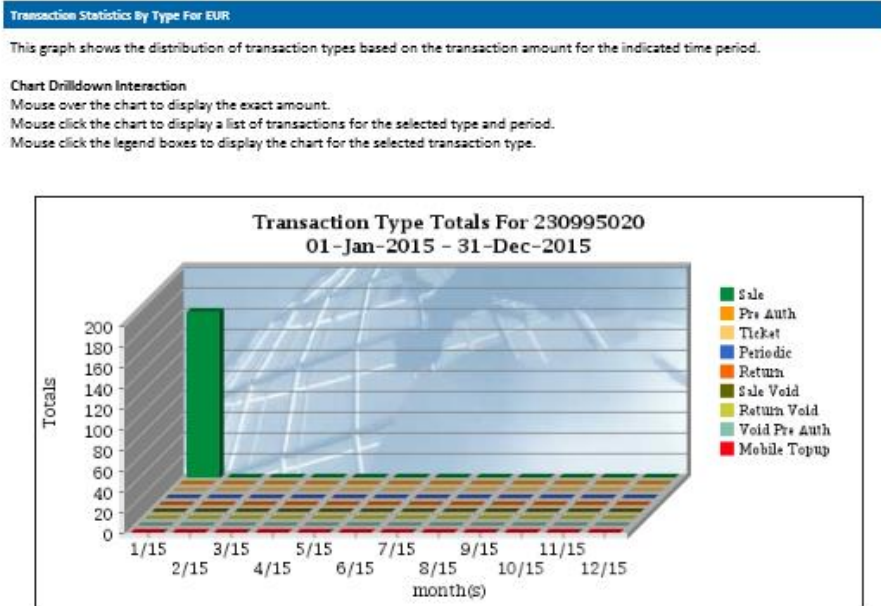
Voici les types de diagrammes possibles :

### Diagramme en bâtons détaillé

Les rapports « Detailed Bar Chart » présentent vos transactions en fonction de leur type sous la forme d'un diagramme en bâtons.

- Chaque type de transaction apparaît dans une couleur différente.
- Une série de bâtons colorés indiquent, à chaque mois de la période introduite, le montant total des transactions effectuées.
- Au bas du diagramme, un tableau récapitule les données propres à chaque type de transaction. Glissez votre souris sur l'un des bâtons colorés pour apercevoir le montant exact des transactions d'un même type.
- En cliquant sur un bâton coloré, vous obtiendrez un rapport détaillant les transactions traitées pour ce même type de transaction. (Pour de plus amples informations sur la consultation de rapports détaillant les transactions, reportez-vous au chapitre consacré à la consultation des transactions.)

- Cliquez sur les cases colorées de la légende à droite pour faire apparaître chaque bâton séparément en fonction du type de transaction sélectionné.
- Cliquez sur le diagramme de votre choix pour le sauvegarder au format .jpeg. Vous pourrez ensuite ajouter le fichier ainsi téléchargé à vos présentations ou documents.



Transaction Statistics By Type For EUR						
Transaction Type	# of Approved Txns	% of Total Approved Txns	Total amount	% of Total Amount	Avg. Txn Amount	Net Settle Amount
Sale	2	100.00 %	160.00 EUR	100.00 %	80.00 EUR	160.00 EUR
Pre Auth	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	N/A
Ticket	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	0.00 EUR
Periodic	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	0.00 EUR
Return	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	0.00 EUR
Sale Void	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	0.00 EUR
Return Void	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	0.00 EUR
Void Pre Auth	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	N/A
Mobile Topup	0	0.00 %	0.00 EUR	0.00 %	0.00 EUR	N/A
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>160.00 EUR</b>	<b>100%</b>	<b>80.00 EUR</b>	<b>160.00 EUR</b>

### Diagramme en bâtons récapitulatif

Les rapports « Summary Bar Chart » présentent vos transactions en fonction de leur type sous la forme d'un diagramme en bâtons.

- Chaque type de transaction apparaît dans une couleur différente.



- Une série de bâtons colorés indiquent, pour l'ensemble de la période introduite, le montant total des transactions effectuées.
- Au bas du diagramme, un tableau récapitule les données propres à chaque type de transaction. Glissez votre souris sur l'un des bâtons colorés pour apercevoir le montant exact des transactions d'un même type.
- En cliquant sur un bâton coloré, vous obtiendrez un rapport détaillant les transactions traitées pour ce même type de transaction. (Pour de plus amples informations sur la consultation de rapports détaillant les transactions, reportez-vous au chapitre consacré à la consultation des transactions.)
- Cliquez sur le diagramme de votre choix pour le sauvegarder au format .jpeg. Vous pourrez ensuite ajouter le fichier ainsi téléchargé à vos présentations ou documents.

### **Diagramme circulaire**

Les rapports « Pie Chart » présentent vos transactions en fonction de leur type sous la forme d'un diagramme circulaire.

- Chaque type de transaction apparaît dans une couleur différente.
- Au bas du diagramme, un tableau récapitule les données propres à chaque type de transaction. Glissez votre souris sur l'un des secteurs colorés du diagramme pour apercevoir le montant précis des transactions d'un même type.
- En cliquant sur un secteur coloré, vous obtiendrez un rapport détaillant les transactions traitées pour ce même type de transaction.
- Cliquez sur le diagramme de votre choix pour le sauvegarder au format .jpeg. Vous pourrez ensuite ajouter le fichier ainsi téléchargé à vos présentations ou documents.

### **Diagramme linéaire**

Les rapports « Line Chart » présentent vos transactions en fonction de leur type sous la forme d'un diagramme linéaire.

- Chaque type de transaction apparaît dans une couleur différente.
- Chaque ligne colorée représente le montant total de toutes les transactions d'un même type.
- Au bas du diagramme, un tableau récapitule les données propres à chaque type de transaction.
- Cliquez sur l'une des cases de la légende pour obtenir le diagramme linéaire d'un même type de transaction.
- Cliquez sur le diagramme de votre choix pour le sauvegarder au format .jpeg. Vous pourrez ensuite ajouter le fichier ainsi téléchargé à vos présentations ou documents.

## 3.3 Onglet « Orders »

## View Orders

**Display Orders:**

By Time  
 By Currency All   
 By Card Number, Amount And Time Last 4 Digits:  Amount:   
 By User ID And Time   
 By Customer ID And Time   
 By Order Number   
 By Terminal ID And Time   
 By Payment Type And Time  Credit Card  German Direct Debit  GiroPay  PayPal  
 ClickandBuy

**Specify Time Period:**

This Month  Last Calendar Month  The Last 30 Days  
 This Week  The Last 7 Days  The Last  Days  
 Today  Yesterday  
 From Jan  01  2015  To Dec  31  2015

**Options:**

Only Show Unshipped Orders  
 Only Show Approved Orders

**Display Preference:**

Display data in groups of: 25  Sort By: Date / Time - descending

Pour consulter vos commandes, vous devez générer un rapport « Orders Received ». Voici la marche à suivre :

1. Cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal.
2. Cliquez sur le lien « Orders » du menu latéral ou de la partie de l'écran réservée au menu principal. L'écran « View Orders » apparaît.
3. « Display Orders » : choisissez une option. Vous pouvez classer vos commandes de façon chronologique par période spécifique, par numéro de carte de crédit, par identifiant ou par numéro de commande.
4. « Specify Time Period » : sélectionnez l'une des périodes proposées ou indiquez un laps de temps spécifique.
5. « Options » : cochez une case si vous souhaitez que le rapport contienne uniquement les commandes non expédiées ou les commandes approuvées. Par défaut, la case « Only Show Unshipped Orders » n'est pas

cochée mais la case « Only Show Approved Orders » l'est. Dès lors, le rapport n'affichera que les commandes approuvées (expédiées ou non expédiées). Si la case « Only Show Unshipped Orders » est cochée, le rapport ne reprendra que les commandes non expédiées. Si aucune des 2 cases n'est cochée, le rapport contiendra toutes les commandes (expédiées ou non expédiées) ainsi que les transactions refusées et récurrentes prévues à une date ultérieure. Si les 2 cases sont cochées, le rapport n'affichera que les commandes approuvées et non expédiées.

6. « Display Preference » : cette option vous permet de déterminer le nombre de commandes qui apparaîtront à chaque page du rapport. Sélectionnez un nombre dans le menu déroulant.

7. « Select Hierarchy » : précisez si vous souhaitez consulter tous les magasins dont vous avez la charge ou uniquement un groupe spécifique. Sélectionnez une option dans le menu déroulant. (Cette fonctionnalité n'apparaît que si vous vous êtes connecté(e) en qualité de gérant de plusieurs magasins.)

8. Cliquez sur le bouton « Submit Query » pour consulter le rapport. Si nécessaire, cliquez sur le bouton « Reset » pour supprimer les données encodées.

Voici les informations que contient le rapport « Orders Received » à propos de chaque commande :

- « Select » : cliquez sur la case correspondante pour sélectionner une commande ou plusieurs.
- « Shipped » : indique « Y » si la commande a été expédiée ou « N » si ce n'est pas encore le cas.
- « Retail » : indique « Y » s'il s'agit d'une commande de détail ou « N » dans le cas contraire.
- « Order # » : il s'agit du numéro attribué à la commande. Cliquez sur le numéro de la commande pour en consulter les détails.
- « User ID » : il s'agit de l'identifiant associé à la commande, le cas échéant. Ce numéro est également un lien permettant de consulter toutes les commandes effectuées par ce même client.
- « Date » : il s'agit de la date à laquelle la commande a été introduite. La date la plus récente apparaît en premier. La période sélectionnée par vos soins pour le rapport est indiquée sous l'intitulé du rapport.
- « Name » : il s'agit du nom de la personne qui a introduit la commande. Cliquez sur ce nom pour envoyer un e-mail au client.
- « Amount » : indique le montant et la devise de la commande. Le montant total des commandes reprises sur la page ainsi que le montant total de toutes les commandes contenues dans le rapport apparaissent également au bas de la page, de même que le montant total des taxes et des frais d'expédition.

## 3.4 Rapport contenant les détails d'une commande

Pour consulter ce rapport, cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal puis sur le lien « Orders » du menu de gauche.

Sélectionnez les paramètres nécessaires à votre recherche et cliquez sur le bouton « Submit Query ».

### View Orders

**Display Orders:**

By Time  
 By Currency All   
 By Card Number, Amount And Time Last 4 Digits:  Amount:   
 By User ID And Time   
 By Customer ID And Time   
 By Order Number   
 By Terminal ID And Time   
 By Payment Type And Time 
 Credit Card  German Direct Debit  GiroPay  PayPal  
 ClickandBuy

**Specify Time Period:**

This Month  Last Calendar Month  The Last 30 Days  
 This Week  The Last 7 Days  The Last  Days  
 Today  Yesterday  
 From    To

**Options:**

Only Show Unshipped Orders  
 Only Show Approved Orders

**Display Preference:**

Display data in groups of:  Sort By:

Lorsqu'apparaît l'écran « Orders Report », cliquez sur le lien « Order # » correspondant pour consulter le rapport détaillé d'une commande.

## Orders Received

Jan 1, 2015 - Jan 31, 2015

Select	Shipped	Retail	Order #	User ID	Date	Name	Authorised Amount	Amount
<input type="checkbox"/>	Y	N	<a href="#">2015.012.002</a>	<a href="#">230995020</a>	Jan 7, 2015 4:13:54 PM		0.00 EUR	80.00 EUR
<input type="checkbox"/>	Y	N	<a href="#">2015.012.001</a>	<a href="#">230995020</a>	Jan 7, 2015 3:52:34 PM		0.00 EUR	80.00 EUR
<b>Page total (EUR)</b>							<b>0.00 EUR</b>	<b>160.00 EUR</b>
<b>Total (EUR)</b>							<b>0.00 EUR</b>	<b>160.00 EUR</b>

Currency	Tax	Shipping
EUR	0.00 EUR	10.00 EUR

2 Order(s) out of 2 listed

Select All	Invert Selection	Work with Selected Orders	Reset
CSV	▼	Export All Data	

Le rapport ainsi obtenu vous permet les actions suivantes :

- consulter les détails de la commande ;
- envoyer un e-mail au client en cliquant sur le lien « Name » ou « E-mail » ;
- procéder à un remboursement ;
- consulter toutes les commandes associées au numéro de carte de crédit en cliquant sur le lien « Card Number ».

Ce rapport se compose de différentes sections qui contiennent les informations suivantes :

- Les données « Order ID Number » et « Order Date/Time » apparaissent dans la partie supérieure du rapport.
- La section « Billing Address » comprend l'identifiant et le statut de la livraison ainsi que l'entreprise, le nom et l'adresse du client. Si le nom du client et son adresse e-mail ont été communiqués, vous pouvez cliquer sur le nom du client pour lui envoyer un e-mail.
- La section « Shipping Address » indique le nom du client et l'adresse à laquelle la commande a été expédiée. La section « Contact Information » reprend le numéro de téléphone du client, son adresse e-mail, son numéro de fax et son adresse IP. Si une adresse e-mail a été communiquée, vous pouvez cliquer sur l'adresse e-mail du client pour lui envoyer un message électronique.
- La partie suivante du rapport inclut le sous-total, les frais d'expédition, le remboursement (le cas échéant) et le montant total.

- Enfin, la dernière partie du rapport consiste en un historique de toutes les transactions associées à cette commande (autorisations, ventes, remboursements, tickets, etc.). Le récapitulatif présenté ici comprend la date, l'identifiant, le type de transaction, le numéro de carte, la date d'expiration, le code d'approbation, le montant de la transaction et les commentaires.
- Le bouton « Return Order » situé au bas du rapport vous permet de procéder à un remboursement. Introduisez le montant à rembourser au client dans le champ se trouvant en regard du bouton « Return Order ». Le montant ainsi introduit doit être égal ou inférieur à celui de la commande. Cliquez sur le bouton « Return Order » pour effectuer le remboursement. Cliquez ensuite sur le bouton « Reports Main » au bas de la page pour revenir à l'écran « Reports Main Menu ».

### 3.4.1 Consultation des transactions

Pour consulter toutes vos transactions, vous devez générer un rapport « Transactions Processed ». Voici la marche à suivre :

1. Cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal.
2. Cliquez sur le bouton « Transactions » du menu latéral. La page « View Transactions » apparaîtra à l'écran.
3. « Display Transactions » : sélectionnez une option. Vous pouvez classer vos transactions de façon chronologique par période spécifique, par numéro de carte de crédit, par identifiant, par type de transaction ou par numéro de commande.
4. « Specify Time Period » : sélectionnez l'une des périodes proposées ou indiquez un laps de temps spécifique.
5. « Select Hierarchy » : précisez si vous souhaitez consulter tous les magasins dont vous avez la charge ou uniquement un groupe spécifique. Sélectionnez une option dans le menu déroulant. (Cette fonctionnalité n'apparaît que si vous vous êtes connecté(e) en qualité de gérant de plusieurs magasins.)
6. « Submit Query » : cliquez sur ce bouton pour consulter le rapport.

Si nécessaire, cliquez sur le bouton « Reset » pour supprimer les données encodées.

Le rapport « Transactions Processed » contient les informations suivantes à propos de chaque transaction. La période sélectionnée par vos soins pour le rapport est indiquée sous l'intitulé du rapport.

- « Order number » : il s'agit du numéro attribué à chaque commande.
- « Date » : il s'agit de la date et l'heure de chaque commande. La plus récente apparaît en premier.

- « User ID » : il s'agit de l'identifiant associé à la commande, le cas échéant. Ce numéro est également un lien permettant de consulter toutes les commandes effectuées par ce même client.
- « Type » : indique le type de transaction.
- « PayerAuth » : contient les détails de l'authentification.
- « Invoice Number » : indique le numéro de facture attribué lors de l'encodage de la transaction.
- « Card/Account Number » : comprend un lien permettant de consulter toutes les transactions effectuées avec une même carte de crédit ou un même numéro de compte.
- « Exp. Date » : indique la date d'expiration de la carte.
- « Approval » : affiche le code d'approbation de la transaction. Le motif pour lequel une transaction aurait été refusée figure également ici. Si le message commence par un « N », cela signifie que la transaction a été refusée.
- « Amount » : indique le montant et la devise de la transaction.

### 3.4.2 Consultation des détails

Cliquez sur le lien « Order # » correspondant pour consulter les détails d'une commande.

- Cliquez sur le lien « Card/Route Number » correspondant pour apercevoir une liste contenant tous les numéros associés à une carte de crédit ou à un numéro de compte spécifique.
- Cliquez sur le lien « User ID » correspondant pour consulter toutes les commandes introduites par un même client. Cette colonne ne sera complétée que si vous avez introduit un « Customer ID Number » propre à chaque client lors de l'encodage des commandes.
- Concernant les autres données : si d'autres transactions peuvent encore figurer sur la page actuelle (en fonction du nombre de transactions pouvant s'afficher sur une même page, tel que vous l'avez déterminé), des numéros apparaîtront au bas de la page. Ils correspondent aux numéros de page du rapport. Le numéro de la page actuelle sera agrandi par rapport aux autres et ne sera pas souligné. Cliquez sur le numéro souligné correspondant pour consulter une page spécifique.

### 3.5 Onglet « Transactions Summary »

Pour consulter le rapport « Transactions Summary », cliquez sur le bouton « Reports » du menu principal puis sur le bouton « Transactions Summary » du menu latéral.

Voici les options qui vous sont proposées pour consulter votre rapport :

1. « Display Transactions Summary » : sélectionnez une option. Vous pouvez introduire un identifiant déterminé ou choisir des types de transactions et/ou de cartes spécifiques à inclure dans le rapport.
2. « Specify Time Period » : sélectionnez l'une des périodes proposées ou indiquez un laps de temps spécifique.
3. « Display Preference » : cliquez sur le menu déroulant pour indiquer le nombre d'éléments que vous souhaitez voir apparaître sur une page. Ce nombre est de 25 par défaut.
4. « Select Hierarchy » : précisez si vous souhaitez consulter tous les magasins dont vous avez la charge ou uniquement un groupe spécifique. Sélectionnez une option dans le menu déroulant. (Cette fonctionnalité n'apparaît que si vous vous êtes connecté(e) en qualité de gérant de plusieurs magasins.)
7. « Submit Query » : cliquez sur ce bouton pour consulter le rapport.

Si nécessaire, cliquez sur le bouton « Reset » pour supprimer les données encodées.

#### **Récapitulatif des transactions autorisées**

Le rapport « Transactions Summary » comprend en premier lieu un tableau récapitulatif des informations suivantes à propos des transactions sélectionnées. Ces informations sont classées par devise sur le laps de temps spécifié.

- « # » : indique le nombre total de transactions approuvées pour le type de paiement sélectionné.
- « Approved » : indique le nombre total de transactions approuvées pour le type sélectionné ainsi que le montant total de toutes les transactions approuvées pour le type sélectionné.
- « Declined » : indique le nombre total de transactions refusées pour le type sélectionné ainsi que le montant total de toutes les transactions refusées pour le type sélectionné.
- « Total » : indique le nombre total de transactions pour le type sélectionné ainsi que le montant total de toutes les transactions pour le type sélectionné.
- Les totaux de chaque colonne sont repris au bas du tableau.

#### **Récapitulatif des transactions approuvées**

Le rapport « Transactions Summary » comprend en deuxième lieu un tableau récapitulatif des informations suivantes à propos des paiements sélectionnés. Ces informations sont classées par devise sur le laps de temps spécifié.

- « # » : indique le nombre total de transactions approuvées pour le type de paiement sélectionné.



- « Amount » : indique le montant total des transactions approuvées pour le type de paiement sélectionné.
- « Total » : indique le nombre total de transactions pour le type sélectionné ainsi que le montant total de toutes les transactions pour le type sélectionné.
- Les totaux de chaque colonne sont repris au bas du tableau.

## 4. Envoi d'e-mails de confirmation

L'e-terminal peut envoyer automatiquement des e-mails de confirmation pour chaque transaction de paiement. Ces e-mails peuvent vous être envoyés ainsi qu'à votre client.

### Les Notifications

#### Paramètres des notifications de transaction

---

Configurez les notifications par courrier électronique qui peut être envoyée à vous-même et/ou votre client

- Désactiver les notifications
- Activer les notifications

#### Paramètres de l'adresse

Votre adresse e-mail pour recevoir les notifications de transaction: \*

Language pour recevoir les notifications: \* anglais (Royaume-Uni) ▼

Votre adresse e-mail pour envoyer des notifications de transaction à votre client: \*

Nom du marchand à afficher dans l'e-mail de votre client: \*

Enregistrer les modifications

#### texte individuel pour les e-mails de langue du client

---

[Afficher/Modifier texte individuel pour être affiché dans l'e-mail à votre client](#)

#### les événements de notification

---

[Voir/configurer les événements où vous souhaitez envoyer/recevoir une notification](#)

1. Pour activer cette option, cliquez sur le lien « Administration » du menu principal puis sur « Set options for transaction notifications via email » et sélectionnez « Enable Notifications ».
2. « Address settings » : introduisez l'adresse e-mail (la vôtre) à laquelle seront envoyés les messages de confirmation ainsi que celle qui apparaîtra comme adresse de l'expéditeur dans les messages envoyés à votre client. Vous devez également préciser le nom de commerçant qui sera utilisé dans les e-mails envoyés à vos clients. Cliquez ensuite sur le bouton « Save Changes » au bas de la page.
3. Si vous souhaitez ajouter d'autres informations dans les notifications envoyées à vos clients, cliquez sur « View/modify individual text to be displayed in the email to your customer ». Cliquez sur le bouton « Save Changes » au bas de la page pour enregistrer vos modifications.
4. Cliquez sur « View/configure the events where you want to send/receive a notification » pour sélectionner des types de transactions spécifiques. Cliquez sur le bouton « Save Changes » au bas de la page pour enregistrer vos modifications.

## Transactions notifications par e-mail

---

### Transactions notifications par e-mail

Configurez les notifications par courrier électronique qui peut être envoyée à vous-même et/ou votre client

Choisissez les événements lorsqu'une notification doit être envoyée au marchand et détenteur de la carte.

#### Opérations de Vente

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions VOID

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions PREAUTH

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions POSTAUTH

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions RETOUR

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions périodiques

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input checked="" type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions de crédit

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

#### Transactions FORCEDTICKET

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est approuvé | <input type="checkbox"/> L'email pour le détenteur de carte est refusé |
| <input type="checkbox"/> L'email pour le marchand est approuvé           | <input type="checkbox"/> L'email pour le marchand est refusé           |

## 5. Outils de lutte contre la fraude

L'e-Terminal dispose de plusieurs fonctionnalités vous permettant de prévenir tout risque de fraude dans le cadre de vos activités commerciales.

Si certains de vos clients procèdent systématiquement à des annulations de paiements, vous pouvez les empêcher d'effectuer des achats dans votre magasin à l'aide d'un système de blocage agissant au niveau du numéro de carte de crédit ou du nom de ces clients. De plus, il existe encore 2 autres fonctionnalités qui vous permettent, d'une part, de fixer une limite au montant des achats effectués dans votre magasin et, d'autre part, de définir un temps de verrouillage automatique ainsi qu'un temps de verrouillage en cas de doublon.

Pour régler vos paramètres de lutte contre la fraude, sélectionnez « Administration » dans le menu principal et cliquez sur l'un des liens présents dans la section « Fraud Settings ».

Ces paramètres se suivent de manière séquentielle. En d'autres termes, dès que vous avez terminé de modifier un réglage, vous passez automatiquement au suivant. Chaque page de la section « Fraud Settings » comporte également une barre de navigation rapide sur la droite. Elle vous permet de passer d'un paramètre à l'autre en un clic de souris.

Voici toutes les options que vous offre l'e-Terminal en matière de lutte contre la fraude :

- Blocage de numéros de carte de crédit
- Blocage de noms
- Fixation d'une limite au montant des achats
- Définition d'un temps de verrouillage automatique
- Définition d'un temps de verrouillage en cas de doublon
- Définition d'un profil de pays

\* Gardez à l'esprit que toutes ces fonctionnalités ne sont pas forcément disponibles dans votre e-Terminal.

Par ailleurs, vous pouvez également examiner avec attention les résultats du contrôle réalisé au niveau de l'adresse du client.

En effet, si l'adresse et/ou le code postal ne correspond(ent) pas aux données de la société émettrice de la carte, il est probable qu'il s'agisse d'une tentative de fraude.

Enfin, nous vous recommandons vivement de remplir régulièrement le champ réservé au code de la carte.

## 5.1 Blocage de numéros de carte de crédit

Le premier écran de la section « Fraud Settings » est consacré au blocage des cartes de crédit (« Block Card »). Il vous permet d'introduire les numéros de carte de crédit que vous ne souhaitez pas autoriser dans votre magasin.

### Paramètres de fraudes

#### Bloquer les numéros de carte

Vous pouvez choisir de bloquer certains numéros de carte contre tout achat dans votre magasin. Ces numéros de carte n'auront pas la possibilité d'acheter dans votre magasin en ligne. Vous pouvez bloquer un numéro de carte de crédit en saisissant directement dans la zone de texte ci-dessous ou en saisissant le numéro de commande associé à la carte de crédit. Lorsque vous cliquez sur le bouton "Ajouter", vous soumettez vos changements à notre serveur.

Carte #:	<input type="text"/>	(numéros uniquement)	<input type="button" value="Ajouter"/>	<input type="text" value="403587...4977"/>
Numéro de commande:	<input type="text"/>		<input type="button" value="Supprimer"/>	
			<input type="button" value="Voir tous les paramètres de fraudes"/>	<input type="button" value="Suivant"/>

[Bloquer la carte](#)  
[Bloquer un nom](#)  
[Bloquer un domaine](#)  
[Bloquer L'IP/Classe C](#)  
[Achat maximum](#)  
[Blocage automatique](#)  
[Profil de pays](#)

Si vous avez déjà bloqué des numéros de carte de crédit, ils apparaîtront automatiquement dans le menu de sélection situé à droite de l'écran.

#### Ajout d'un numéro de carte

Voici la marche à suivre pour ajouter un numéro de carte à bloquer :

1. Saisissez le numéro de carte que vous souhaitez bloquer dans le champ « Card # » situé dans la partie gauche de l'écran. Si vous ignorez le numéro de carte à bloquer, vous pouvez introduire le numéro de commande lié à la transaction dans le champ « Order Number ».
2. Cliquez ensuite sur le bouton « Add ». La modification souhaitée est alors envoyée au système, qui ajoutera ainsi le numéro de carte à la liste des numéros à bloquer. La page sera ensuite actualisée et comprendra ce numéro de carte dans le menu de sélection situé à droite de la page.

Si d'aventure un client devait se servir de cette carte pour effectuer des achats dans votre magasin, la transaction serait refusée pour tentative de fraude.

Procédez de la même manière pour bloquer autant de numéros de carte que vous le souhaitez.

### **Déblocage d'un numéro de carte**

Pour supprimer de votre liste un numéro de carte bloqué, sélectionnez-le dans le menu de sélection situé à droite de l'écran et cliquez sur le bouton « Delete ».

Au terme de cette opération, le numéro de carte ainsi débloqué pourra de nouveau être utilisé pour effectuer des achats dans votre magasin. Procédez de la même manière pour débloquer autant de numéros de carte que vous le souhaitez.

Après avoir ajouté et supprimé les numéros de carte concernés, cliquez sur le bouton « Next » pour régler le paramètre suivant de lutte contre la fraude. Vous arriverez ainsi à la page « Block Names ».

Si vous souhaitez consulter l'ensemble de vos paramètres de lutte contre la fraude, cliquez sur le bouton « View All Fraud Settings ».

## 5.2 Blocage de noms

Soyez particulièrement attentif(-ve) en procédant au blocage de noms.

Ainsi, le nom à bloquer doit correspondre *parfaitement* à celui du client. Par exemple, si vous bloquez le nom « John Redenbacher », celui de « Johnny Redenbacher », « John Samuel Redenbacher » ou « John S. Redenbacher » sera toujours accepté dans votre magasin.

De même, étant donné que le système de lutte contre la fraude ne fait pas la différence entre les homonymes, tous les clients portant le même nom que celui ayant été bloqué ne seront pas acceptés dans votre magasin.

Pour autant, il se peut que vous souhaitiez malgré tout bloquer des noms de client.

Vous devez, pour ce faire, accéder à la page « Block Names » (sélectionnez « Administration » dans le menu principal, puis cliquez sur « Add/change names to block »).

Si vous avez déjà bloqué des noms, ils apparaîtront automatiquement dans le menu de sélection situé à droite de l'écran.

### **Ajout d'un nom**

Voici la marche à suivre pour ajouter un nom à bloquer :

1. Saisissez le nom que vous souhaitez bloquer dans le champ « Name » situé dans la partie gauche de l'écran. Si vous ignorez le nom à bloquer, vous pouvez introduire le numéro de commande lié au client dans le champ « Order Number ».
2. Cliquez ensuite sur le bouton « Add ».
3. La modification souhaitée est alors envoyée au système, qui ajoutera ainsi le nom du client à la liste des noms à bloquer. La page sera ensuite actualisée et comprendra ce nom dans le menu de sélection situé à droite de la page.

Si d'aventure un client devait se présenter sous ce nom en effectuant des achats dans votre magasin, la transaction serait refusée pour tentative de fraude.

Procédez de la même manière pour bloquer autant de noms que vous le souhaitez. Il se peut que vous deviez introduire plusieurs versions d'un même nom à bloquer.

### **Déblocage d'un nom**

Pour supprimer de votre liste un nom bloqué, sélectionnez-le dans le menu de sélection situé à droite de l'écran et cliquez sur le bouton « Delete ».

Au terme de cette opération, le nom de client ainsi débloqué sera de nouveau accepté dans votre magasin.

Procédez de la même manière pour débloquer autant de noms que vous le souhaitez.

Après avoir ajouté et supprimé les noms de client concernés, cliquez sur le bouton « Next » pour régler le paramètre suivant de lutte contre la fraude. Vous arriverez ainsi à la page « Block Domain Names ». Si vous souhaitez consulter l'ensemble de vos paramètres de lutte contre la fraude, cliquez sur le bouton « View All Fraud Settings ».

## 5.3 Fixation d'une limite au montant des achats

Pour fixer une limite au montant des achats effectués dans votre magasin, rendez-vous sur la page « Set Maximum » en sélectionnant « Administration » dans le menu principal, puis en cliquant sur « Set Maximum Purchase Amount ».

### Paramètres de fraudes

#### Définir un montant d'achat maximum

Vous pouvez choisir de bloquer les transactions au delà du montant d'achat maximum. Aucun ordre au delà de ce montant ne sera approuvé.

Entrez un montant maximum limite d'achat pour chaque devise dans la(les) case(s) ci-dessous.

EUR

GBP

[Voir tous les paramètres de fraudes](#)

[Suivant](#)

[Soumettre](#)

[Bloquer la carte](#)

[Bloquer un nom](#)

[Bloquer un domaine](#)

[Bloquer L'IP/Classe C](#)

[Achat maximum](#)

[Bloquage automatique](#)

[Profil de pays](#)

Toute transaction d'un montant supérieur à cette limite sera ainsi refusée pour tentative de fraude. Si vous avez déjà fixé une limite au montant des achats effectués dans votre magasin, elle apparaîtra automatiquement dans ce champ.

Pour modifier cette limite, il vous suffit d'introduire le montant souhaité dans le champ « Maximum Purchase Limit » et de cliquer sur le bouton « Submit ».

Si vous ne souhaitez pas modifier le montant de cette limite, cliquez sur le bouton « Next » pour accéder au paramètre suivant de lutte contre la fraude : « Auto Lockout ». Si vous souhaitez consulter l'ensemble de vos paramètres de lutte contre la fraude, cliquez sur le bouton « View All Fraud Settings ». Sachez encore que l'activation de ces options entraîne l'affichage d'un message d'alerte à la fraude généré par le système, et non par la société émettrice de la carte.

## 5.4 Définition d'un temps de verrouillage automatique et d'un temps de verrouillage en cas de doublon



Après avoir (éventuellement) fixé une limite au montant des achats et cliqué sur le bouton « Next », vous arriverez à la page « Set Lockout Times ». (Vous pouvez également y accéder en sélectionnant « Administration » dans le menu principal, puis en cliquant sur « Set Lockout Times ».)

Cette page vous permet de régler 2 paramètres : un temps de verrouillage automatique et un temps de verrouillage en cas de doublon.

Le temps de verrouillage automatique correspond au délai pendant lequel il est impossible d'effectuer une transaction dans votre magasin.

Le temps de verrouillage en cas de doublon correspond au délai pendant lequel il est impossible de répéter la même transaction dans votre magasin. Ainsi, lorsque 2 transactions identiques sont réalisées sur un laps de temps inférieur au délai de verrouillage fixé, elles sont bloquées automatiquement et considérées comme un doublon.

Pour modifier votre temps de verrouillage, il vous suffit de remplacer la valeur indiquée dans le champ correspondant par la valeur souhaitée et de cliquer sur le bouton « Submit ».

Si vous ne souhaitez pas modifier votre temps de verrouillage, cliquez sur le bouton « Next » pour accéder au paramètre suivant de lutte contre la fraude : « Country Profile ».

Si vous souhaitez consulter l'ensemble de vos paramètres de lutte contre la fraude, cliquez sur le bouton « View All Fraud Settings ».

## 5.5 Définition d'un profil de pays

Après avoir (éventuellement) modifié vos temps de verrouillage et cliqué sur le bouton « Next », vous arriverez à la page « Country Profile ». (Vous pouvez également y accéder en sélectionnant « Administration » dans le menu principal, puis en cliquant sur « Set Country Profile ».)

Cette page vous permet d'accepter uniquement les cartes de crédit provenant de certains pays, définis par vos soins. Vous avez le choix entre 5 profils, le premier acceptant les cartes de tous les pays (paramètre par

défaut) et le dernier n'acceptant les cartes que d'un seul pays. Après avoir sélectionné une option, cliquez sur le bouton « Submit ».

Si vous ne souhaitez pas modifier votre profil, cliquez sur le bouton « View All Fraud Settings » pour consulter l'ensemble de vos paramètres de lutte contre la fraude.

## 5.6 Code de sécurité de la carte

Les transactions réalisées dans le cadre d'une commande par la poste ou par téléphone présentent un risque de fraude plus élevé que les transactions effectuées en tête à tête avec le client. Afin de réduire le risque de fraude propre à ces situations, les sociétés émettrices de cartes de crédit ont élaboré un programme de vérification fondé sur le code de la carte.



Ce code porte diverses appellations : « Card Verification Value (CVV) » pour Visa et « Card Validation Code (CVC) » pour MasterCard.

Ce code de sécurité est un nombre à 3 chiffres qui se trouve au dos de la carte de crédit du client. Il apparaît généralement après la zone de signature. L'e-Terminal vous permet ainsi de vérifier l'authenticité de la carte utilisée pendant la transaction.

▼ Carte Credit Card

---

Sélectionner le type de carte:

Types de carte acceptés:  

Origine de la transaction:

Type de transaction:

Numéro de la carte:

Date d'expiration:  /

Code de sécurité de la carte:

Afin de réduire le risque de fraude, il est vivement conseillé aux commerçants qui reçoivent des commandes par la poste, par téléphone ou sur Internet de toujours introduire le code de sécurité de la carte du client au cours du traitement d'une autorisation.

Voici le type de code obtenu après vérification de la transaction (la partie se référant au code de sécurité de la carte est mise en évidence) :

**0097820000019564:YNAM:12345678901234567890123:**

La dernière lettre alphabétique se trouvant au milieu du code (en l'occurrence, « M ») permet de savoir si le code de sécurité de la carte correspond aux données de la société émettrice. La lettre « M » signifie que tel est le cas.

La présence de ce code n'est pas systématique. Pour qu'il apparaisse, il faut que le code de sécurité de la carte corresponde aux données de la société émettrice et que cette option de vérification soit compatible avec le type de carte utilisé. Le tableau ci-dessous vous donne la signification des lettres alphabétiques susceptibles d'être obtenues.

Valeur	Signification
M	Le code de sécurité de la carte correspond aux données de la société émettrice.
N	Le code de sécurité de la carte ne correspond pas aux données de la société émettrice.
P	La transaction n'a pas été traitée.
S	Le commerçant a indiqué que le code de sécurité ne figurait pas sur la carte.
U	La société émettrice n'est pas agréée et/ou n'a pas transmis les clés de cryptage nécessaires.
X	La société émettrice n'a pas donné de réponse.
	Une absence de réponse signifie qu'aucun code n'a été envoyé et que rien ne permettait d'affirmer que le code ne figurait pas sur la carte.

## 6. Gestion des utilisateurs

Ce chapitre traite de la gestion des utilisateurs de votre e-Terminal.

## 6.1 Modification de votre mot de passe

Pour modifier votre mot de passe dans l'e-Terminal, sélectionnez « Administration » dans le menu principal et cliquez sur « Change Password ». La page « Change Password » apparaît alors à l'écran.

### Gérer les utilisateurs

#### Modifier mot de passe

Nom:	230995020
Entrer le nouveau mot de passe:	<input type="text"/>
Entrer le mot de passe à nouveau:	<input type="text"/>

Lors de la création de votre compte dans l'e-Terminal, vous recevez tout d'abord un mot de passe provisoire.

La page « Change Password » vous permet ensuite de modifier ce mot de passe. Cette action est d'ailleurs obligatoire.

Le choix du nouveau mot de passe revêt également une importance particulière. Sur les recommandations de spécialistes en matière de sécurité informatique, mieux vaut éviter d'utiliser des mots courants ou des nombres évidents (et notamment les mots ou nombres qui ont un rapport direct avec vous, tels que votre nom ou votre date de naissance). Votre mot de passe doit comporter 6 caractères, dont au moins un caractère numérique.

Introduisez votre nouveau mot de passe dans le champ « Enter New Password ». Ce faisant, vous verrez apparaître des astérisques au lieu des lettres et des chiffres que vous saisissez. Il s'agit d'une mesure de sécurité : si une personne se tient derrière vous, elle ne pourra pas aisément voir les caractères que vous introduisez. Entrez à nouveau votre mot de passe, mais cette fois dans le champ « Enter password again ». C'est pour prévenir toute faute de frappe éventuelle la première fois que le système vous demande de répéter votre mot de passe.

Cliquez ensuite sur le bouton « Submit ». En cas de faute de frappe dans l'un des 2 champs où vous avez saisi votre mot de passe, le système vous invitera à le réintroduire. Par mesure de sécurité, le message d'erreur ne précisera pas dans quel champ se situe la faute de frappe. Après avoir modifié avec succès votre mot de

passé, vous verrez un message apparaître pour vous le confirmer. Si vous oubliez votre mot de passe, notre équipe de service à la clientèle ne pourra que le réinitialiser, car il lui est impossible de voir le mot de passe que vous avez choisi. Vous devrez ensuite créer un nouveau mot de passe.

## 6.2 Ajout/suppression d'utilisateurs et attribution de droits d'utilisateur

Vous pouvez ajouter différents utilisateurs pour un même magasin et permettre ainsi à plusieurs de vos collaborateurs de traiter des commandes et/ou de consulter des rapports. Ils se serviront, pour ce faire, de leurs propres identifiants, mot de passe et droits d'utilisateur.

Les utilisateurs d'un même magasin peuvent partager le même certificat client.

Pour ajouter ou supprimer des utilisateurs, vous devez vous connecter sur le premier compte d'utilisateur du magasin. Le premier utilisateur du magasin (disposant de l'identifiant et du mot de passe fournis à la création du compte du magasin) est le seul utilisateur à même d'ajouter/de supprimer des utilisateurs et d'attribuer des droits d'utilisateur.

Les autres utilisateurs ne sont donc pas autorisés à ajouter/supprimer des utilisateurs ni à attribuer des droits d'utilisateur. Les utilisateurs non autorisés à gérer les utilisateurs ne verront d'ailleurs pas apparaître l'option « Manage Users » sur la page « Administration ».

### Ajout et suppression d'utilisateurs

Pour gérer des utilisateurs, vous devez d'abord accéder à « Account Manager ».

1. Cliquez sur « Administration » dans le menu principal.
2. Cliquez ensuite sur « Add/remove/modify user ».
3. La page « Current Users » apparaîtra alors à l'écran.

Maintenant que vous vous trouvez sur la page « Current Users », vous pouvez ajouter ou supprimer des utilisateurs, réinitialiser leur mot de passe et/ou leur attribuer des droits. Gardez à l'esprit qu'un certain temps peut s'écouler avant que vous ne voyiez ces modifications à l'écran.

### Ajout d'un utilisateur

1. Cliquez sur le lien « Add » situé au bas de la page.
2. La page « Add User » apparaîtra alors à l'écran.
3. Entrez un identifiant unique pour le nouvel utilisateur dans le champ « Username » puis un mot de passe dans le champ « Password ».

4. Cliquez sur le bouton « Continue » pour créer le nouvel utilisateur.
5. La liste « Current Users » apparaîtra à nouveau, et le nouvel utilisateur y figurera.

L'utilisateur pourra changer son mot de passe en se connectant et en se rendant dans la section « Change Password ».

### **Suppression d'un utilisateur**

1. Cliquez sur le lien « Delete » situé en regard de l'utilisateur que vous souhaitez supprimer.
2. Une boîte de dialogue apparaîtra pour vous informer que cette opération entraînera la suppression de l'utilisateur sélectionné.
3. Cliquez sur « OK » pour supprimer l'utilisateur et sur « Cancel » si vous ne souhaitez pas effectuer cette opération.
4. Après la suppression de l'utilisateur, la page « Current Users » sera actualisée et l'utilisateur supprimé ne figurera plus sur la liste.

### **Réinitialisation de mots de passe**

Si un utilisateur a oublié son mot de passe, vous devez le réinitialiser.

1. Cliquez sur le lien « Reset Password » correspondant à l'utilisateur concerné.
2. Entrez à 2 reprises un nouveau mot de passe pour cet utilisateur et cliquez sur le bouton « Submit ».

L'utilisateur pourra changer son mot de passe provisoire en se connectant et en se rendant dans la section « Change Password ».

### **Attribution de droits d'utilisateur**

Vous avez la possibilité d'attribuer des droits d'utilisateur.

1. Cliquez sur le lien « Permissions » correspondant à l'utilisateur concerné.
2. La page « Set User Permissions » apparaîtra alors à l'écran.
3. Dans la partie « Permissions » du tableau, cochez les cases correspondantes afin d'attribuer ou de supprimer les droits souhaités. Vous pouvez ainsi contrôler l'accès de l'utilisateur aux sections « View Reports », « Process Transactions » et/ou « Issue Credits ».
4. Cliquez sur le bouton « Continue » au bas de la page.
5. Vous reviendrez ainsi à la page « Current Users ». Si vous avez effectué vos modifications avec succès, la mention « Updated successfully » apparaîtra en haut de la page.

## 7. Prévention en matière de fraude et de rétrofacturation

Ce chapitre aborde le risque de fraude inhérent aux transactions effectuées dans le cadre d'une commande passée par la poste ou par téléphone. Vous y trouverez aussi quelques conseils qui vous permettront de reconnaître les transactions frauduleuses et d'en prévenir ainsi le traitement. Soulignons encore qu'une transaction frauduleuse peut donner lieu à ce que l'on appelle une « rétrofacturation » (le véritable titulaire de la carte vous réclame le remboursement du montant dont il a été spolié). Ce chapitre traite également de cette problématique.

### 7.1 Risque de fraude

Le risque de fraude à la carte de crédit est bien réel dans le cadre d'une commande passée par la poste ou par téléphone, étant donné qu'il vous est impossible de vérifier de vos propres yeux l'authenticité de la carte utilisée pour payer les achats. Par ailleurs, toute transaction frauduleuse peut donner lieu à une demande de remboursement de la part du véritable titulaire de la carte, ce qui est presque toujours le cas lorsque la commande a été passée par la poste ou par téléphone. Dès lors, mieux vaut faire preuve d'une vigilance extrême en matière de fraude pour éviter de perdre de l'argent (rétrofacturation) mais aussi une partie de vos marchandises (livraison à des escrocs).

#### **Prévention de la fraude : quelques conseils**

Vous trouverez ci-dessous une série de conseils qui vous permettront de reconnaître les commandes frauduleuses.

#### **Collectez un maximum d'informations pertinentes sur votre client et vérifiez-les si possible**

Demandez à vos clients de vous communiquer au minimum leur nom complet, leur adresse postale, leur adresse e-mail et leur numéro de téléphone (pas leur numéro de GSM). Si possible, vérifiez ces informations (en consultant le bottin, par exemple) avant d'expédier vos produits. De même, servez-vous si possible de l'identifiant du client pour vérifier le numéro de téléphone indiqué dans la commande.

#### **Demandez à vos clients de s'identifier (si possible)**

Vous pouvez inviter vos clients professionnels à prouver leur qualité de professionnel. Par exemple, vous pouvez leur demander d'imprimer la commande sur des feuilles de papier contenant le logo et les coordonnées de l'entreprise. De même, vous pouvez leur demander de vous envoyer la commande depuis leur adresse e-mail professionnelle.

Si vous offrez à vos clients la possibilité de venir chercher dans vos locaux les produits commandés, demandez-leur de vous présenter la carte de crédit utilisée pour passer commande ainsi qu'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).

#### **Tâchez toujours d'obtenir le code de sécurité de la carte du client**

Ce code de sécurité à 3 ou 4 chiffres se trouve au dos de la carte de crédit (dans la zone de signature). Il vous permet d'être certain(e) que la carte appartient effectivement au client. La société émettrice peut ainsi vérifier si ce code de sécurité est réellement associé au numéro de la carte et, en fonction du résultat obtenu, choisir d'accepter ou de refuser la demande d'autorisation.

#### **Veillez à obtenir une confirmation de la commande**

Prenez contact avec le client par après pour confirmer la commande avant de lui expédier les produits achetés. Si le client n'est pas en mesure de confirmer la commande et/ou que quelque chose vous semble suspect, ne procédez ni au traitement de la transaction ni à l'envoi de la marchandise. La plupart des clients comprendront pourquoi vous effectuez ces contrôles de sécurité. Si ce n'est toutefois pas le cas, expliquez-leur que vous essayez de les protéger d'un éventuel usage frauduleux de leur carte de crédit.

#### **N'effectuez pas de livraisons à des boîtes postales**

Envoyez toujours vos produits à une adresse physique. Si votre client refuse de vous en communiquer une, nous vous recommandons de ne pas traiter la commande et de ne pas livrer la marchandise (ou alors uniquement après avoir procédé à des vérifications supplémentaires). Nous vous conseillons également d'inviter vos clients à signer un bon de réception lors de la livraison.

#### **Redoublez de vigilance en cas de commande internationale**

Les commandes internationales sont également sujettes à la fraude car, d'une part, il est plus compliqué de vérifier si les produits ont bien été livrés à l'adresse du client et, d'autre part, le risque de se faire attraper est moindre pour les escrocs. Soyez dès lors particulièrement vigilant(e) si vous n'êtes pas habitué(e) à effectuer des commandes et livraisons internationales ou si la commande provient d'un pays dans lequel vous n'avez encore jamais livré de produits (un pays situé en dehors de votre marché cible, par exemple).

#### **Redoublez de vigilance lorsque vous avez affaire à un nouveau client**

Certaines entreprises subissent de graves préjudices financiers après avoir accepté des commandes dont le montant s'avère largement supérieur à la moyenne. Ce sont surtout les nouveaux clients (escrocs) qui ont recours à ce type de fraude. Si une commande vous semble trop belle pour être vraie, il y a souvent anguille sous roche. Ne procédez pas au traitement de la transaction ni à la livraison des produits avant d'avoir analysé plus en détail la légitimité de la commande.



### **Indicateurs de fraude**

- Le montant de la transaction est particulièrement élevé (par rapport à la moyenne).
- Plusieurs commandes ont été passées successivement (par la même personne) à l'aide de la même carte de crédit.
- « Commandes précipitées » : le client insiste pour que les produits soient livrés incessamment sous peu (quitte à payer des frais supplémentaires).
- « Commandes aléatoires » : le client ne s'intéresse pas au prix du produit ni à sa couleur par exemple ou décide immédiatement d'acheter un autre produit si celui qu'il souhaitait au départ n'est pas disponible.
- L'adresse de livraison ne correspond pas à l'adresse de domiciliation.
- Le client a uniquement communiqué un numéro de GSM et/ou une adresse e-mail libre (@hotmail.com, @yahoo.com, etc.).
- Le client a renseigné plusieurs numéros de carte de crédit (ceux qu'il a communiqués antérieurement ayant été refusés).

### **Veillez à former votre personnel à la détection des tentatives de fraude**

Si plusieurs de vos collaborateurs sont chargés d'accepter et de traiter des commandes/transactions, veillez à ce qu'ils aient reçu les formations nécessaires afin qu'ils sachent reconnaître les transactions (potentiellement) frauduleuses.

### **Prenez contact avec EMS en cas de tentative de fraude à la carte de crédit**

Si plusieurs éléments vous donnent à penser qu'un client a passé une commande frauduleuse, n'hésitez pas à contacter EMS au +31 (0)20 66 03 120 et demandez à vous adresser à notre service chargé de la gestion des risques.

## **7.2 Rétrofacturations**

Une rétrofacturation a lieu lorsque le titulaire d'une carte de crédit demande à la société émettrice le remboursement d'un paiement effectué à un commerçant, et ce, en raison d'un litige avec ce dernier ou d'un usage frauduleux de la carte de crédit. Cette opération risque d'entraîner une perte financière pour votre entreprise si elle se voit contrainte de rembourser le montant de la transaction, alors qu'elle a déjà procédé à la livraison des produits. Aussi, pour ne pas vous retrouver dans cette situation délicate, mieux vaut réduire au maximum tout risque de fraude et continuer à assurer un service de qualité à vos clients.

### Prévention en matière de rétrofacturation : quelques conseils

Outre les conseils prodigués ci-avant pour lutter contre la fraude, en voici également quelques-uns qui vous permettront d'éviter les rétrofacturations :

- Énoncez clairement vos conditions générales de vente avant que vos clients ne passent commande afin d'éviter tout litige. Remarque : vos conditions doivent être conformes à la législation néerlandaise relative aux ventes à distance (« Koop op Afstand »).
- Élaborez, en ce qui concerne les restitutions de produits, une politique claire et allant dans l'intérêt du client. Expliquez clairement les conditions qu'il faut remplir pour restituer des produits et se faire rembourser.
- Précisez comment faire pour prendre contact avec votre entreprise si des clients ont des questions ou des réclamations à vous transmettre. Veillez également à être joignable.
- Assurez-vous d'être toujours en mesure d'effectuer la livraison des produits commandés (évitez de vendre des produits que vous n'avez pas en stock).
- Faites appel à des entreprises de livraison jouissant d'une bonne réputation. Envoyez de préférence vos produits par courrier recommandé.

Si après concertation avec votre client, vous décidez de procéder à une rétrofacturation, informez-en EMS dans les plus brefs délais.