

Terminal Desk/5000 de Moneris^{MD}

Guide de référence pour le
programme de fidélisation





PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Besoin d'aide?

Site web : moneris.com/soutien-desk5000

Sans frais : 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

Table des matières

Aperçu	3
Programmes de fidélisation	4
Configuration de votre terminal pour les cartes de fidélité.....	4
Méthodes de saisie de la carte de fidélité	5
Glisser	5
Saisie manuelle	5
Transactions par carte de fidélité	6
Navigation du terminal pour les transactions par carte de fidélité	7
Accéder au menu principal	7
Programme de fidélisation de base	8
Octroi de points lors d'un achat	8
Accorder des points après une préautorisation ou une conclusion.....	8
Échange automatique de points.....	8
Retirer des points après un remboursement par carte de débit ou de crédit	9
Retirer des points après un remboursement en argent comptant	9
Retirer des points après une annulation	10
Numéro d'autorisation de la transaction par carte de fidélité	11
Reçu – programme de fidélisation de base	11
Programme rehaussé de fidélité et programme Pro de fidélité	12
Octroi de points lors d'un achat	12
Accorder des points après une préautorisation ou une conclusion.....	13
Points en prime.....	13
Échange automatique de points.....	13
Retirer des points après un remboursement par carte de débit ou de crédit	14
Retirer des points après un remboursement en argent comptant	15
Retirer des points après une annulation	16
Numéro d'autorisation de la carte de fidélité.....	17
Reçu – programme de fidélisation rehaussé et programme Pro	17
Programme de suivi	18
Octroi de points lors d'un achat	18
Accorder des points après une préautorisation ou une conclusion.....	19
Retirer des points après un remboursement par carte de débit ou de crédit.....	19
Retirer des points après un remboursement en argent comptant	20
Retirer des points après une annulation	21
Numéro d'autorisation de la carte de fidélité liée au programme de suivi	22
Reçu – programme de suivi	22
Administration	23
Operations administratives	24
Activer une carte de fidélité	24
Réimpression d'un reçu	24

Production de rapports.....	25
Masquer les numéros de carte sur les rapports.....	25
Vérification des transactions par carte de fidélité	25
Rapport de renseignements relatifs aux transactions.....	26
Rapport sur les totaux du terminal.....	26
Rapport sur les totaux du serveur	27
Procédure de fin de journée	28
Fermeture de lot.....	28
Dépannage.....	30
Soutien aux commerçants.....	32



Aperçu

Dans cette section, nous passons en revue le programme de fidélisation de Moneris.

Programmes de fidélisation

Les programmes de fidélisation de Moneris incitent les clients à revenir magasiner dans votre commerce. Les cartes de fidélité peuvent vous aider à mousser vos ventes en vous donnant un avantage concurrentiel.

Il existe quatre types de programmes de fidélisation : **le programme de base**, **le programme rehaussé**, **le programme Pro**, et **le programme de suivi**. Les programmes de fidélisation rehaussé et Pro vous permettent de recueillir des renseignements au sujet de chaque transaction et ainsi mieux gérer la façon d'accorder les points de fidélité. Utilisez le programme de suivi afin que vos clients puissent accumuler des points grâce à d'autres programmes de fidélisation.

En gros, votre **programme de fidélisation** fonctionne de la façon suivante :

- Chaque fois qu'un titulaire de carte effectue un achat, vous devez glisser sa carte de fidélité dans le lecteur afin qu'il puisse accumuler des points en vue d'obtenir des récompenses.
- Quand le titulaire a accumulé un certain nombre de points, il peut les échanger contre une récompense.
- Pour apprendre comment recruter de nouveaux membres, remplacer les cartes perdues ou endommagées, promouvoir votre programme de fidélisation et plus encore, reportez-vous au **Guide d'exploitation d'un programme de fidélisation**.

En gros, votre **programme de suivi** fonctionne de la façon suivante :

- Chaque fois qu'un titulaire de carte effectue un achat, vous devez glisser sa carte dans le lecteur afin qu'il puisse accumuler des points d'obtenir des récompenses.
- Les données de la transaction sont transmises au fournisseur du programme de fidélisation, qui se charge ensuite d'octroyer les points ou milles de récompense au compte du client.



Configuration de votre terminal pour les cartes de fidélité

Aucune configuration additionnelle n'est nécessaire afin d'utiliser des cartes de fidélité sur votre terminal. Vos paramètres existants s'appliqueront aux transactions par carte de fidélité. Par exemple, si la fonction ID de commis est activée, vous devrez saisir un ID de commis lorsque vous traitez une transaction par carte de fidélité.

Pour en savoir plus au sujet des paramètres du terminal, consultez le **Guide de référence du terminal Desk/5000 de Moneris** au site web moneris.com/soutien-desk5000.

Méthodes de saisie de la carte de fidélité

Il existe deux façons de saisir une carte de fidélité sur un terminal :

Glisser

1. Attendez que le message « Glisser votre carte » s'affiche à l'écran du terminal.
2. Glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique du terminal.



Saisie manuelle

1. Attendez que le message « Glisser votre carte » s'affiche à l'écran du terminal.
2. Entrez le numéro de la carte et appuyez sur la touche verte .



Transactions par carte de fidélité

Cette section décrit tout ce que vous devez savoir pour utiliser votre terminal Desk/5000 pour traiter des transactions par carte de fidélité.

Navigation du terminal pour les transactions par carte de fidélité

Passez en revue les renseignements de navigation suivants afin d'utiliser le programme de fidélisation sur votre terminal de Moneris.

- Les transactions par carte de fidélité sont intégrées au menu Transactions. Vous n'avez donc pas besoin d'aller dans le menu « Cartes-fidélité Moneris » afin de traiter ces transactions. Une fois la transaction financière est approuvée, commencez la transaction de fidélité lorsque vous êtes invité à l'écran. Les transactions suivantes sont intégrées au programme de fidélisation :
 - Achat
 - Remboursement
 - Annulation

Accéder au menu principal

Vous pouvez accéder à toutes les fonctions du terminal à partir du menu principal. Pour accéder au menu principal, procédez de l'une des manières suivantes :

- Appuyez sur l'icône de menu  à l'écran (si elle s'y affiche).
- Appuyez sur la touche Menu  sur le clavier.

Programme de fidélisation de base

Ces instructions sont simplifiées afin de mettre l'accent sur la fonctionnalité des cartes de fidélité. Pour tous les écrans et toutes les invites qui ne sont pas liés aux cartes de fidélité, consultez le **Guide de référence du terminal Desk/5000 de Moneris**.

Octroi de points lors d'un achat

Suivez ces étapes afin d'accorder des points à un client après avoir reçu son paiement.

1. Après la transaction d'achat, l'invite du programme de fidélisation « Souhaitez-vous ajouter des points de fidélité? » ou « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
4. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal.

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche.

L'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis » s'affiche. Le terminal commence à imprimer les reçus.

5. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
6. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
7. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Accorder des points après une préautorisation ou une conclusion

Cette fonction n'est pas offerte actuellement.

Échange automatique de points

Si vous avez configuré votre programme de fidélisation avec l'option « Récompense automatique », les points sont automatiquement échangés lorsque le titulaire d'une carte de fidélité atteint le seuil de récompense automatique que vous avez fixé et le terminal imprime automatiquement un bon de récompense.

Remarque : Si le solde des points d'un titulaire dépasse plus d'une fois le seuil de récompense automatique lors d'une même transaction (p. ex. le seuil de récompense est de 200 points. Le titulaire a effectué un achat de 600 \$, ce qui signifie qu'à un taux d'attribution de points de 1 \$ = 1 point, il se voit attribuer 600 points), le terminal soustraira le nombre de points requis pour une récompense et n'imprimera qu'un seul bon de récompense. Dans l'exemple présenté ci-dessus, les autres bons seront générés par tranche du seuil de récompense lors des prochaines transactions réglées avec la même carte.

Retirer des points après un remboursement par carte de débit ou de crédit

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué un remboursement par carte de débit ou de crédit.

1. Après le remboursement, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Entrez le no. d'autorisation de la transaction à rembourser » s'affiche sur le terminal.
3. Saisissez le numéro d'autorisation à neuf chiffres qui se trouve sur le reçu de la transaction de fidélité, puis appuyez sur **OK**. Pour voir un exemple de reçu, consultez la page 11.
4. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
5. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
6. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
7. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
8. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Retirer des points après un remboursement en argent comptant

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué un remboursement en argent comptant.

1. Après le remboursement en argent comptant, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
4. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
5. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
6. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
7. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Retirer des points après une annulation

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué une annulation.

1. Après l'annulation, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Saisissez le numéro d'autorisation de la transaction qui doit être annulée. » s'affiche sur le terminal.
3. Saisissez le numéro d'autorisation à neuf chiffres qui se trouve sur le reçu d'achat, puis appuyez sur **OK**. Pour voir un exemple de reçu, consultez la page 11.
La transaction par carte de fidélité initiale s'affiche sur le terminal.
4. Appuyez sur **OK** pour annuler la transaction par carte de fidélité.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
5. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
6. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Numéro d'autorisation de la transaction par carte de fidélité

Un numéro d'autorisation s'affiche sur la copie du reçu du client et celle du commerçant pour chaque transaction par carte de fidélité. Vous pourriez être invité à saisir ce numéro lorsque vous traitez des remboursements et des annulations par carte de fidélité ainsi que lorsque vous réimprimez les reçus de transaction.

Reçu – programme de fidélisation de base

NOM DU COMMERCANT
ADRESSE DU COMMERCANT
VILLE PROV

Loyalty Earned

JJ MMM YYYY HH:MM:SS

Nom du programme de fidélité **A**

*****1234 **B**

IDT: 00000000 – 000000 Lot: 000

No. facture: 0A0A0A0A0 Commis: 000000

Auth.#: 000000000 Réponse: 000

Montant total \$000,000.00 **E**

F POINTS Obtenus 00000 **G**

Solde Points 00000

Approuvée

Copie du commerçant

Élément	Description
A	Type de transaction de fidélité, par exemple, points octroyés, remboursement, annulation
B	Nom du programme de fidélité
C	Numéro de carte de fidélité.
D	No. d'autorisation. Utilisez ce numéro lorsque vous traitez des remboursements et des annulations de fidélité, et pour réimprimer des reçus.
E	Montant total. Le montant de la transaction en dollars, incluant les taxes et le pourboire.
F	Points octroyés pour cette transaction.
G	Solde actuel. Le solde des points de la carte de fidélité.

Programme rehaussé de fidélité et programme Pro de fidélité

Ces instructions sont simplifiées afin de mettre l'accent sur la fonctionnalité des cartes de fidélité. Pour tous les écrans et toutes les invites qui ne sont pas liés aux cartes de fidélité, consultez le **Guide de référence du terminal Desk/5000 de Moneris**.

Octroi de points lors d'un achat

Suivez ces étapes afin d'accorder des points à un client après avoir reçu son paiement.

1. Après la transaction d'achat, l'invite du programme de fidélisation « Souhaitez-vous ajouter des points de fidélité? » ou « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
4. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal, puis vous redonne le terminal comme il est invité à le faire sur l'écran.
5. Répondez à toutes les invites facultatives qui s'affichent à l'écran, notamment :
 - L'invite « Entrer données » ou « Entrer code de prime ».
 - Saisissez les renseignements **appropriés**, puis appuyez sur **OK**. Consultez votre gérant si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez saisir.
 - Afin de contourner l'invite, veuillez simplement appuyer sur **OK** sans saisir de valeur.
Remarque : Les commerçants inscrits au programme de fidélisation peuvent personnaliser le texte de cette invite.
 - L'invite « Entrer montant avantages » ou « Entrer montant avant-taxes ».
Le montant des avantages indique le nombre de points accordés au client. À cet écran, le montant de la transaction est déjà rempli. Vous pouvez accorder des points sur le montant total de la transaction, sur une partie de la transaction, p. ex. uniquement sur le montant de l'achat avant taxes ou sans pourboire, ou sur certains produits seulement.
 - Pour saisir un montant inférieur, supprimez d'abord la valeur existante en appuyant sur **Supprimer**, puis saisissez une nouvelle valeur et appuyez sur **OK**.
 - Pour accepter le montant total de la transaction, appuyez sur **OK**.
Remarque : Les commerçants inscrits au programme de fidélisation peuvent personnaliser le texte de cette invite.
6. Le terminal traite la transaction par carte de fidélité.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
7. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.

9. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Accorder des points après une préautorisation ou une conclusion

Cette fonction n'est pas offerte actuellement.

Points en prime

Durant une transaction, vous pouvez octroyer des points supplémentaires en entrant un code de prime lorsqu'un message du terminal vous y invite. Vous pouvez choisir d'activer ou de désactiver cette option lors de la configuration initiale de votre terminal. Si vous choisissez de l'activer, cette fonctionnalité, ainsi que les codes de prime ci-dessous, seront disponibles pour toute la durée de votre programme.

Remarque : Les codes de prime ci-dessous sont à l'intention du programme de fidélisation rehaussé seulement. Les commerçants du programme de fidélisation Pro ont l'option de personnaliser leurs codes de prime.

Code de prime	Points en prime	Message de prime générique sur le reçu
2	Double des points	Vous obtenez le DOUBLE DES POINTS EN PRIME!
3	Triple des points	Vous obtenez le TRIPLE DES POINTS EN PRIME!
10	10	Vous obtenez DIX POINTS EN PRIME!
50	50	Vous obtenez 50 POINTS EN PRIME!
100	100	Vous obtenez 100 POINTS EN PRIME!
500	500	Vous obtenez 500 POINTS EN PRIME!

Note à l'intention des gestionnaires

Veillez à ce que ces codes de prime et ces valeurs soient protégés et à ce que vos employés les utilisent uniquement lorsqu'il y a une promotion. Consultez régulièrement vos relevés dans le portail Web des commerçants afin de vous assurer que ces codes sont utilisés à bon escient.

Échange automatique de points

Si vous avez configuré votre programme de fidélisation avec l'option « Récompense automatique », les points sont automatiquement échangés lorsque le titulaire d'une carte de fidélité atteint le seuil de récompense automatique que vous avez fixé et le terminal imprime automatiquement un bon de récompense.

Remarque : Si le solde des points d'un titulaire dépasse plus d'une fois le seuil de récompense automatique lors d'une même transaction (p. ex. le seuil de récompense est de 200 points. Le titulaire a effectué un achat de 600\$, ce qui signifie qu'à un taux d'attribution de points de 1 \$ = 1 point, il se voit attribuer 600 points), le terminal soustraira le nombre de points requis pour une récompense et n'imprimera qu'un seul bon de récompense. Dans l'exemple présenté ci-dessus, les autres bons seront générés par tranche du seuil de récompense lors des prochaines transactions réglées avec la même carte.

Pour les commerçants dans le programme Pro : Si vous avez fixé plus d'un seuil de récompense, le terminal utilisera le seuil maximal pour le premier bon, ainsi que pour les bons subséquents, et ce, tant qu'il restera suffisamment de points sur la carte. Quand le solde des points sera de nouveau en deçà du seuil maximal, le terminal passera au seuil suivant.

Retirer des points après un remboursement par carte de débit ou de crédit

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué un remboursement par carte de débit ou de crédit.

1. Après le remboursement, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Entrez le no. d'autorisation de la transaction à rembourser » s'affiche sur le terminal.
3. Saisissez le numéro d'autorisation à neuf chiffres qui se trouve sur le reçu de la transaction de fidélité, puis appuyez sur **OK**. Pour voir un exemple de reçu, consultez la page **Error! Bookmark not defined.**
4. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
5. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal, puis vous redonne le terminal comme il est invité à le faire sur l'écran.

6. Répondez à toutes les invites facultatives qui s'affichent à l'écran, notamment :

- L'invite « Entrer données » ou « Entrer code de prime ».
 - Saisissez les renseignements **appropriés**, puis appuyez sur **OK**. Consultez votre gestionnaire si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez saisir.
 - Afin de contourner l'invite, veuillez simplement appuyer sur **OK** sans saisir de valeur.

Remarque : Les commerçants inscrits au programme de fidélisation peuvent personnaliser le texte de cette invite.

- L'invite « Entrer montant avantages » ou « Entrer montant avant-taxes ».

Le montant des avantages indique le nombre de points qui seront retirés de la carte de fidélité du client.

- Pour saisir un montant inférieur (p. ex. un montant avant taxes), supprimez d'abord la valeur existante en appuyant sur **Supprimer**, puis saisissez une nouvelle valeur et appuyez sur **OK**.
- Pour accepter le montant total de la transaction, appuyez sur **OK**.

Remarque : Les commerçants inscrits au programme de fidélisation peuvent personnaliser le texte de cette invite.

7. Le terminal traite la transaction par carte de fidélité.

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.

8. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
9. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
10. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Retirer des points après un remboursement en argent comptant

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué un remboursement en argent comptant.

1. Après le remboursement en argent comptant, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
4. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal, puis vous redonne le terminal comme il est invité à le faire sur l'écran.
5. Répondez à toutes les invites facultatives qui s'affichent à l'écran, notamment :
 - L'invite « Entrer données » ou « Entrer code de prime ».
 - Saisissez les renseignements **appropriés**, puis appuyez sur **OK**. Consultez votre gestionnaire si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez saisir.
 - Afin de contourner l'invite, veuillez simplement appuyer sur **OK** sans saisir de valeur.

***Remarque :** Les commerçants inscrits au programme de fidélisation peuvent personnaliser le texte de cette invite.*

- L'invite « Entrer montant avantages » ou « Entrer montant avant-taxes ».

Le montant des avantages indique le nombre de points qui seront retirés de la carte de fidélité du client.

- Pour saisir un montant inférieur (p. ex. un montant avant taxes), supprimez d'abord la valeur existante en appuyant sur **Supprimer**, puis saisissez une nouvelle valeur et appuyez sur **OK**.
- Pour accepter le montant total de la transaction, appuyez sur **OK**.

***Remarque :** Les commerçants inscrits au programme de fidélisation peuvent personnaliser le texte de cette invite.*

Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.

6. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
7. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
8. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Retirer des points après une annulation

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué une annulation.

1. Après l'annulation, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Saisissez le numéro d'autorisation de la transaction qui doit être annulée. » s'affiche sur le terminal.
3. Saisissez le numéro d'autorisation à neuf chiffres qui se trouve sur le reçu de la transaction par carte de fidélité à annuler, puis appuyez sur **OK**. Pour voir un exemple de reçu, consultez la page **Error! Bookmark not defined.**
La transaction par carte de fidélité initiale s'affiche sur le terminal.
4. Appuyez sur **OK** pour annuler la transaction par carte de fidélité.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
5. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
6. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Numéro d'autorisation de la carte de fidélité

Un numéro d'autorisation s'affiche sur la copie du reçu du client et celle du commerçant pour chaque transaction par carte de fidélité. Vous pourriez être invité à saisir ce numéro lorsque vous traitez des remboursements et des annulations par carte de fidélité ainsi que lorsque vous réimprimez les reçus de transaction.

Reçu – programme de fidélisation rehaussé et programme Pro

NOM DU COMMERCANT
ADRESSE DU COMMERCANT
VILLE PROV

Loyalty Earned

JJ MMM AAAA HH:MM:SS

Nom du programme de fidélité

*****1234

IDT: 00000000 – 000000 Lot: 000

No. facture: 0A0A0A0A0 Commis: 000000

Auth#: 000000000 Réponse: 000

Montant total \$000,000.00

Montant des points \$000,000.00

Code Boni 00000

H POINTS Obtenus 00000

Solde Points 00000

Approuvée

Copie du commerçant

Élément	Description
A	Type de transaction de fidélité, par exemple, Points octroyés, remboursement, annulation
B	Nom du programme de fidélité
C	Numéro de carte de fidélité.
D	No. d'autorisation. Utilisez ce numéro lorsque vous traitez des remboursements et des annulations de fidélité, et pour réimprimer des reçus.
E	Montant total. Le montant de la transaction en dollars, incluant les taxes et le pourboire.
F	Montant des points. Le montant utilisé pour déterminer le nombre de points.
G	Renseignements supplémentaires. Tout renseignement supplémentaire fourni dans l'invite « Entrer données ». Le contenu de cette ligne ou invite peut être personnalisé.
H	Points octroyés [+/-] pour cette transaction.
I	Solde actuel. Le solde des points de la carte de fidélité.

Programme de suivi

Ces instructions sont simplifiées afin de mettre l'accent sur la fonctionnalité des cartes de fidélité. Pour tous les écrans et toutes les invites qui ne sont pas liés aux cartes de fidélité, consultez le **Guide de référence du terminal Desk/5000 de Moneris**.

Octroi de points lors d'un achat

Suivez ces étapes afin d'accorder des points de fidélité à un client grâce au programme de suivi après avoir reçu son paiement.

1. Après la transaction d'achat, l'invite du programme de fidélisation « Souhaitez-vous ajouter des points de fidélité? » ou « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
4. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal, puis vous redonne le terminal comme il est invité à le faire sur l'écran.
5. Répondez à toutes les invites facultatives qui s'affichent à l'écran, notamment :
 - L'invite « Entrer données » ou une invite personnalisée.
 - Saisissez les renseignements **appropriés**, puis appuyez sur **OK**. Consultez votre gestionnaire si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez saisir.
 - Afin de contourner l'invite, veuillez simplement appuyer sur **OK** sans saisir de valeur.
 - L'invite « Entrer montant avantages » ou une invite personnalisée.
Le montant des avantages indique le nombre de points accordés au client. À cet écran, le montant de la transaction est déjà rempli. Vous pouvez accorder des points sur le montant total de la transaction, sur une partie de la transaction, p. ex. uniquement sur le montant de l'achat avant taxes ou sans pourboire, ou sur certains produits seulement.
 - Pour saisir un montant inférieur, supprimez d'abord la valeur existante en appuyant sur **Supprimer**, puis saisissez une nouvelle valeur et appuyez sur **OK**.
 - Pour accepter le montant total de la transaction, appuyez sur **OK**.
6. Le terminal traite la transaction par carte de fidélité.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
7. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Accorder des points après une préautorisation ou une conclusion

Cette fonction n'est pas offerte actuellement.

Retirer des points après un remboursement par carte de débit ou de crédit

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte d'un client obtenus grâce au programme de suivi, et ce, après avoir effectué un remboursement par carte de débit ou de crédit.

1. Après le remboursement, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Entrez le no. d'autorisation de la transaction à rembourser » s'affiche sur le terminal.
3. Saisissez le numéro d'autorisation à neuf chiffres qui se trouve sur le reçu de la transaction de fidélité, puis appuyez sur **OK**. Pour voir un exemple de reçu, consultez la page **Error! Bookmark not defined.**
4. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
5. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal, puis vous redonne le terminal comme il est invité à le faire sur l'écran.
6. Répondez à toutes les invites facultatives qui s'affichent à l'écran, notamment :
 - L'invite « Entrer données » ou une invite personnalisée.
 - Saisissez les renseignements **appropriés**, puis appuyez sur **OK**. Consultez votre gestionnaire si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez saisir.
 - Afin de contourner l'invite, veuillez simplement appuyer sur **OK** sans saisir de valeur.
 - L'invite « Entrer montant avantages » ou une invite personnalisée.
Le montant des avantages indique le nombre de points qui seront retirés de la carte de fidélité du client.
 - Pour saisir un montant inférieur (p. ex. un montant avant taxes), supprimez d'abord la valeur existante en appuyant sur **Supprimer**, puis saisissez une nouvelle valeur et appuyez sur **OK**.
 - Pour accepter le montant total de la transaction, appuyez sur **OK**.
7. Le terminal traite la transaction par carte de fidélité.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
8. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
9. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
10. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Retirer des points après un remboursement en argent comptant

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte d'un client obtenus grâce au programme de suivi, et ce, après avoir effectué un remboursement en argent comptant.

1. Après le remboursement en argent comptant, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
3. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
4. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal, puis vous redonne le terminal comme il est invité à le faire sur l'écran.
5. Répondez à toutes les invites facultatives qui s'affichent à l'écran, notamment :
 - L'invite « Entrer données » ou une invite personnalisée.
 - Saisissez les renseignements **appropriés**, puis appuyez sur **OK**. Consultez votre gestionnaire si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez saisir.
 - Afin de contourner l'invite, veuillez simplement appuyer sur **OK** sans saisir de valeur.
 - L'invite « Entrer montant avantages » ou une invite personnalisée.
Le montant des avantages indique le nombre de points qui seront retirés de la carte de fidélité du client.
 - Pour saisir un montant inférieur (p. ex. un montant avant taxes), supprimez d'abord la valeur existante en appuyant sur **Supprimer**, puis saisissez une nouvelle valeur et appuyez sur **OK**.
 - Pour accepter le montant total de la transaction, appuyez sur **OK**.
6. Le terminal traite la transaction par carte de fidélité.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
7. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Retirer des points après une annulation

Suivez ces étapes afin de retirer des points de fidélité de la carte de fidélité d'un client après avoir effectué une annulation.

1. Après l'annulation, l'invite du programme de fidélisation « Cette trans. a-t-elle points de fidélité? » s'affiche sur le terminal.
2. Appuyez sur **Oui**.
L'invite « Saisissez le numéro d'autorisation de la transaction qui doit être annulée. » s'affiche sur le terminal.
3. Saisissez le numéro d'autorisation à neuf chiffres qui se trouve sur le reçu de la transaction par carte de fidélité à annuler, puis appuyez sur **OK**. Pour voir un exemple de reçu, consultez la page **Error! Bookmark not defined.**
La transaction par carte de fidélité à annuler s'affiche sur le terminal.
4. Appuyez sur **OK** pour annuler la transaction par carte de fidélité.
L'invite « Glisser votre carte » s'affiche.
5. Donnez le terminal au client afin qu'il puisse glisser sa carte de fidélité.
6. Le client glisse sa carte de fidélité dans le terminal.
Le message « Traitement en cours. Veuillez patienter. » s'affiche, suivi de l'invite « Transaction approuvée / Remettez le terminal au commis ». Le terminal commence à imprimer les reçus.
7. Le client vous redonne le terminal. Appuyez sur la touche verte  pour continuer, au besoin.
8. Lorsque le message « Transaction approuvée » s'affiche, appuyez sur **OK**.
9. Donnez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Numéro d'autorisation de la carte de fidélité liée au programme de suivi

Un numéro d'autorisation s'affiche sur la copie du reçu du client et celle du commerçant pour chaque transaction par carte de fidélité. Vous pourriez être invité à saisir ce numéro lorsque vous traitez des remboursements et des annulations par carte de fidélité ainsi que lorsque vous réimprimez les reçus de transaction.

Reçu – programme de suivi

NOM DU COMMERCANT ADRESSE DU COMMERCANT VILLE PROV	
Loyalty Earned	
JJ MMM AAAA	HH:MM:SS
Nom du programme de fidélité	
*****1234	
IDT: 00000000 – 000000	Lot: 000
No. facture: 0A0A0A0A0	Commis: 000000
Auth#: 000000000	Réponse: 000
Montant total	\$000,000.00
Montant des points	\$000,000.00
Code Boni	00000
POINTS Obtenus	00000
Solde Points	00000
Approuvée	
Copie du commerçant	

Élément	Description
A	Type de transaction de fidélité, par exemple, Points octroyés, remboursement, annulation
B	Nom du programme de fidélité
C	Numéro de carte de fidélité.
D	No. d'autorisation. Utilisez ce numéro lorsque vous traitez des remboursements et des annulations de fidélité, et pour réimprimer des reçus.
E	Montant total. Le montant de la transaction en dollars, incluant les taxes et le pourboire.
F	Montant des points. Le montant utilisé pour déterminer le nombre de points. <i>Remarque : Cette ligne peut être personnalisée ou supprimée.</i>
G	Code boni. Code boni ou autre donnée supplémentaire fournie à l'invite « Entrer données ». <i>Remarque : Cette ligne peut être personnalisée ou supprimée.</i>
H	Points octroyés (+/-) pour cette transaction. <i>Remarque : Selon la configuration de votre programme, il se peut que le chiffre « 0 » s'imprime sur tous les reçus, quel que soit le nombre de points octroyés pour la transaction</i>
I	Solde Points. Le solde actuel des points de la carte de fidélité. <i>Remarque : Selon la configuration de votre programme, il se peut que le chiffre « 0 » s'imprime sur tous les reçus, quel que soit le solde.</i> <i>Pour connaître le solde d'une carte de suivi, le client doit communiquer avec le fournisseur du programme de fidélisation.</i>



Administration

Cette section décrit des opérations administratives, y compris les relevés, les processus de fin de journée, et le dépannage.

Operations administratives

Activer une carte de fidélité

Le terminal Desk/5000 prend uniquement en charge les programmes de fidélisation qui utilisent des cartes déjà activées.

Réimpression d'un reçu

Cette fonction permet de réimprimer la copie du reçu du commerçant et du client d'une transaction de fidélité.

1. À partir du menu principal, appuyez sur **Réimpression**.

Le menu Réimpression s'affiche.

2. Choisissez l'**une** des options suivantes :

- Pour imprimer le reçu de la dernière transaction par carte de fidélité (ou par carte-cadeau), appuyez sur **Réimprimer le dernier reçu de transaction par carte-cadeau et de fidélité**.

Le terminal imprime la copie du client, s'arrête (pour que vous puissiez détacher la copie du client), puis imprime la copie du commerçant.

- Pour imprimer le reçu d'une transaction précédente par carte fidélité (ou par carte-cadeau) :

- a. Appuyez sur **Chercher le reçu de trans. par cartes-cadeaux et de fidél. à réimprimer**.
- b. Sélectionnez l'un des trois champs de recherche et saisissez une valeur pour rechercher la transaction :
 - le numéro d'autorisation;
 - les quatre derniers chiffres de la carte;
 - la date de transaction.

- c. Une fois que vous avez saisi les critères de recherche, appuyez sur **OK** pour continuer.

Le terminal affiche toutes les transactions qui correspondent à vos critères de recherche.

- Pour lancer une autre recherche, appuyez sur **Précédent**.
- Pour annuler la recherche et retourner au menu principal, appuyez sur **Annuler**.

- d. Appuyez sur la transaction pour laquelle vous voulez imprimer les reçus.

Le terminal imprime la copie du client, s'arrête (pour que vous puissiez détacher la copie du client), puis imprime la copie du commerçant.

Production de rapports

Remarque : Si vous avez également un programme de cartes-cadeaux de Moneris, les transactions par cartes-cadeaux s'afficheront sur les rapports.

Masquer les numéros de carte sur les rapports

Pour des raisons de sécurité, les numéros de carte sont masqués lorsqu'ils sont imprimés sur les rapports. La majorité des chiffres sont remplacés par des astérisques.

Vérification des transactions par carte de fidélité

Ce rapport affiche les transactions par carte de fidélité regroupées par numéro de carte ou date de transaction. Vous pouvez afficher ou imprimer le reçu lié à une transaction.

1. À partir du menu principal, appuyez sur **Rapports, Transactions, Rapp. carte-cadeau et fidélité**, puis sur **Trans. carte-cad./fidélité Dem.**
L'écran « Vérification sur les transactions » s'affiche.
2. Trois options s'offrent à vous :
 - Pour effectuer une recherche par numéro de carte, sélectionnez le champ **Numéro de carte**, saisissez les quatre derniers chiffres de la carte de fidélité, puis appuyez sur **OK**.
 - Pour effectuer une recherche par date, sélectionnez le champ **Date**, saisissez la date souhaitée, puis appuyez sur **OK**.
 - Pour chercher les transactions par carte de fidélité liées à une carte précise à une date précise, saisissez une valeur dans les deux champs.
3. Une fois qu'une valeur est saisie dans le champ de numéro de carte et/ou le champ de date, appuyez sur **OK** afin de poursuivre votre vérification.
 - Pour retourner à l'écran des champs et changer une valeur, appuyez sur **Retour**.Le terminal affiche les transactions avec le montant en dollar ou indique qu'aucune transaction ne correspond aux critères de recherche.
4. Appuyez sur chaque transaction afin d'en savoir plus.
Les détails de la transaction s'affichent à l'écran du terminal.
5. Trois options s'offrent à vous :
 - Pour imprimer un reçu lié à la transaction affichée, appuyez sur **1 Réimprimer le reçu** ou sur la touche 1 sur le clavier.
 - Pour retourner à vos résultats de recherche, appuyez sur **Retour**.
 - Pour terminer la vérification et retourner au menu de rapports carte-cadeau et fidélité, appuyez sur **OK**.

Rapport de renseignements relatifs aux transactions

Ce rapport vous montre les détails des transactions de fidélité (et de carte-cadeau) enregistrées sur le terminal, par date ou par lot, suivi des totaux par carte et les totaux généraux. Si vous voulez voir seulement les totaux du terminal, passer au [Rapport sur les totaux du terminal](#) au même page.

1. À partir du [menu principal](#), appuyez sur **Rapports, Transactions, Rapp. carte-cadeau et fidélité**, puis sur **Trans. carte-cad./fidélité Det.**

L'écran de recherche « Trans. carte-cad./fidélité Det. » s'affiche.

2. Appuyez sur **Option** et choisissez un type de recherche.
 - Pour effectuer une recherche par date, sélectionnez le champ **Date**, saisissez la date, puis appuyez sur **OK**.
 - Pour effectuer une recherche dans le lot actuel, appuyez sur **Lot complet**, puis sur **OK**.

Le terminal affiche les transactions enregistrées avec le montant en dollar, ou indique qu'aucune transaction ne correspond aux critères de recherche.

3. Trois options s'offrent à vous :
 - Pour imprimer le rapport ainsi que les balances des cartes de fidélité, appuyez sur **1 Imprimer** ou appuyez sur la touche 1 sur le clavier;
 - Pour retourner à l'écran de recherche, appuyez sur **Retour**.
 - Pour quitter le rapport et retourner à l'écran de recherche, appuyez sur **OK**.

Rapport sur les totaux du terminal

Ce rapport indique les totaux des transactions de fidélité (et de carte-cadeau) enregistrées au terminal.

1. À partir du [menu principal](#), appuyez sur **Rapports, Transactions, Rapp. carte-cadeau et fidélité**, puis sur **Tot. term carte-cad./fidélité**.

L'écran de recherche « Tot. term carte-cad./fidélité » s'affiche.

2. Appuyez sur **Option** et choisissez un type de recherche.
 - Pour effectuer une recherche par date, sélectionnez **Date**, saisissez la date, puis appuyez sur **OK**.
 - Pour effectuer une recherche dans le lot actuel, appuyez sur **Lot complet**, puis sur **OK**.

Le terminal affiche les totaux pour chaque carte-cadeau et carte de fidélité trouvée, suivi du total global par type de transaction, ou indique qu'aucune transaction ne correspond aux critères de recherche.

3. Trois options s'offrent à vous :
 - Pour imprimer le rapport ainsi que les balances des cartes de fidélité, appuyez sur **1 Imprimer** ou appuyez sur la touche 1 sur le clavier;
 - Pour retourner à l'écran de recherche, appuyez sur **Retour**.
 - Pour quitter le rapport et retourner au menu « Rapp. carte-cadeau et fidélité », appuyez sur **OK**.

Rapport sur les totaux du serveur

Ce rapport indique les transactions par carte de fidélité (et carte-cadeau) qui sont enregistrées sur le serveur de traitement de Moneris, par date ou par lot.

1. À partir du menu principal, appuyez sur **Rapports, Transactions, Rapp. carte-cadeau et fidélité**, puis sur **Tot. hôte carte-cad./fidélité**.

Le terminal se connecte au serveur de Moneris afin d'obtenir le total des transactions par cartes de fidélité et aussi par cartes-cadeaux si applicables.

Le terminal affiche les totaux pour chaque carte de fidélité trouvée, en plus du total global par type de transaction pour toutes les cartes de fidélité dans le rapport, ou indique qu'aucune transaction ne correspond aux critères de recherche.

2. Deux options s'offrent à vous :
 - Pour imprimer le rapport sur les totaux des transactions par carte de fidélité, appuyez sur **1 Imprimer** ou sur la touche 1 du clavier.
 - Pour quitter le rapport et retourner au menu de rapports carte-cadeau et fidélité, appuyez sur **OK**.

Procédure de fin de journée

Les transactions par carte de fidélité traitées au moyen de votre terminal sont stockées dans un lot Carte-cadeau & Fidélité. Ce lot est séparé du lot qui comprend les transactions par carte de débit et de crédit. Vous devez fermer le lot, selon la procédure ci-dessous. Une fois le lot fermé, un nouveau lot s'ouvre automatiquement, et le numéro de lot est augmenté. Toute transaction subséquente sera stockée dans le nouveau lot.

Remarque : Lorsqu'un lot Carte-cadeau & Fidélité est fermé, tous les totaux sont effacés. Pour consulter ou imprimer les totaux du terminal ou les totaux de commis pour les transactions par carte-cadeau ou par carte de fidélité pour le lot actuel, assurez-vous de créer ces rapports avant de fermer le lot. Passez à [Production de rapports](#) à la page 25.

Fermeture de lot

Vous devez fermer votre lot Carte-cadeau & Fidélité vous-même au moyen du terminal. Moneris ne peut pas le fermer automatiquement pour vous (la fermeture par système n'est pas disponible pour les programmes de Carte-cadeau & Fidélité). Suivez ces étapes.

Important : Moneris vous recommande fortement de fermer votre lot chaque jour.

1. À partir du [menu principal](#), appuyez sur **Fin de journée**, puis sur **Ferm. du lot cadeau et fidélité**.

Le terminal communique avec le serveur de traitement de Moneris afin d'obtenir vos totaux de lot Carte-cadeau & Fidélité. Dans le prochain écran « Ferm. du lot cadeau et fidélité », le terminal indique si les totaux du lot sont « en équilibre » ou non comparativement aux totaux du serveur de traitement de Moneris.

2. Vous avez deux options :
 - Si votre lot est « en équilibre », passez à l'étape 8 afin de poursuivre la fermeture du lot.
 - Si votre lot n'est « pas en équilibre », passez à l'étape 3.
3. Imprimez le rapport « Totaux du serveur ».
 - a. À partir du menu « Ferm. du lot cadeau et fidélité », appuyez sur **Totaux du serveur**.
 - b. Appuyez sur **Imprimer** pour imprimer les totaux du serveur.
 - c. Appuyez sur **OK** afin de retourner au menu de « Ferm. du lot cadeau et fidélité ».
4. Imprimez le rapport « Totaux du terminal ».
 - a. À partir du menu « Ferm. du lot cadeau et fidélité », appuyez sur **Totaux du terminal**.
 - b. À l'écran de recherche, appuyez sur **Option**, sur **Lot complet**, et puis sur **OK**.
 - c. Afin d'imprimer le rapport, appuyez sur **Imprimer**.
 - d. Appuyez sur **OK** pour retourner au menu « Ferm. du lot cadeau et fidélité ».
5. Comparez le rapport « Totaux du serveur » (imprimé à l'étape 3) avec le rapport « Totaux du terminal » (imprimé à l'étape 4) afin de déterminer quel type de transaction est absent du serveur de traitement Moneris. Par exemple, la section Visa peut montrer 5 achats sur le rapport « Totaux du terminal », mais seulement 4 achats sur le rapport « Totaux du serveur ».
6. Consultez le rapport « Renseignements relatifs à la transaction » afin de trouver la transaction ou les transactions manquante(s).

- a. À partir du menu « Ferm. du lot cadeau et fidélité », appuyez sur **Renseignements relatifs à la transaction**.

Le terminal affiche les détails de toutes les transactions du lot actuel sauvegardés par le terminal.

- b. Pour chaque transaction manquante, cherchez la date, l'heure, le montant, et les 4 derniers chiffres du numéro de carte. Imprimez le rapport si vous le souhaitez.

Si demandé, le terminal imprime le rapport et retourne à l'écran « Renseignements relatifs à la transaction ».

7. Communiquez sans frais avec le service à la clientèle de Moneris en composant le 1 866 319-7450 pour de l'aide par rapport à la concordance.

Remarque : *Vous pouvez également fermer votre lot (passez à l'étape 8) et contacter Moneris le prochain jour ouvrable pour de l'aide par rapport à la concordance.*

- a. Dans les options du menu téléphonique, choisissez « Demande de nature financière ». Vous devrez nous donner les renseignements obtenus à l'étape 6b. Vous pouvez les trouver à l'écran « Renseignements relatifs à la transaction » ou sur le rapport imprimé.

- b. Si le terminal affiche toujours l'écran « Renseignements relatifs à la transaction » suite à votre conversation avec Moneris, appuyez sur **OK** afin de retourner au menu de « Ferm. du lot cadeau et fidélité »

8. À partir du menu « Ferm. du lot cadeau et fidélité », appuyez sur **OK** afin de poursuivre la fermeture du lot. Le terminal traite votre demande, puis affiche **Lot fermé**.

9. Appuyez sur **Lot fermé** ou sur la touche verte  afin d'accepter le message.

Le terminal retourne au menu « Fin de journée ».

Dépannage

Si un message d'erreur s'affiche, appuyez sur **OK** afin de fermer le message, puis réessayez de traiter la transaction. Si le message d'erreur s'affiche de nouveau, et qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous, suivez les instructions décrites dans la colonne Solution du tableau. Si le problème n'est toujours pas résolu, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris en composant le 1 866 319-7450 (ouvert en tout temps).

Message d'erreur	Solution
Aucun reçu ne répond à vos critères de recherche	Vous avez essayé de demander une réimpression ou une vérification d'une transaction, mais le terminal n'a pas trouvé de transactions qui répondent à vos critères de recherche. Vérifiez les données que vous avez saisies et réessayez.
Aucun total disponible	Vous avez essayé de fermer votre lot Cartes-cadeaux & Fidélité, mais aucune transaction n'a été traitée depuis la dernière fermeture de ce type de lot. Il n'est pas nécessaire de fermer un lot vide.
Aucune transaction ne répond à vos critères de recherche	Le terminal n'a pas trouvé de transactions par carte de fidélité qui correspondent aux critères que vous avez saisis. Vérifiez les données que vous avez saisies et réessayez.
Aucune transaction correspondante trouvée	Le terminal n'a pas trouvé de transactions par carte de fidélité qui correspondent au numéro d'autorisation (ou autre critère) que vous avez saisi. Vérifiez le numéro d'autorisation (ou autre critère) et réessayez.
Carte désactivée	La carte de fidélité que vous avez glissée a été désactivée et ne peut pas être utilisée. Demandez une autre carte de fidélité.
Carte non acceptée Veuillez essayer de nouveau.	La carte glissée par le client ne peut pas être utilisée pour des transactions de fidélité. Par exemple, il se peut que le client ait glissé une carte-cadeau ou une carte de crédit. Réessayez la transaction avec une carte de fidélité.
Carte non activée	La carte de fidélité que vous avez saisie n'a pas été activée. Référez-vous au Guide d'utilisation de votre programme de fidélité.
Erreur du lecteur de carte	Un problème est survenu avec la bande magnétique de la carte de fidélité lorsqu'elle a été glissée. Essayez de glisser la carte à nouveau, cette fois-ci plus lentement, plus rapidement ou de l'avant du terminal à l'arrière.
Montant du remboursement supérieur à celui de départ	Le montant du remboursement que vous avez saisi est supérieur au montant de l'achat initial. Réessayez de traiter la transaction avec le bon montant de remboursement.
Montant de la transaction dépasse le maximum	Le montant de la transaction que vous avez saisi dépasse le montant permis pour votre programme de fidélisation. Saisissez un montant valide.

Message d'erreur	Solution
Synchronisation au serveur échouée	<p>Il s'agit d'un problème de terminal, de serveur ou de communication lors de la synchronisation avec le serveur de traitement de Moneris.</p> <p>Essayez la synchronisation de nouveau. Si la synchronisation ne fonctionne toujours pas, passez à la rubrique <i>Dépannage</i> dans le guide Terminal Desk/5000 de Moneris : Guide de référence au site moneris.com/soutien-desk5000.</p>



Soutien aux commerçants

Chez Moneris, nous sommes toujours prêts à vous
aider, 24 heures sur 24.

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser votre solution de fidélisation, nous pouvons vous aider en tout temps.

Nous ne sommes qu'à un clic près.

- Visitez moneris.com/soutien-desk5000 pour :
 - télécharger ce guide et d'autres ressources
 - consultez le **Manuel d'utilisation du terminal Desk/5000 de Moneris**, en format WebHelp, afin d'obtenir de l'information détaillée sur toutes les options du terminal et comment les utiliser.
- Visitez magasin.moneris.com pour acheter vos fournitures pour point de vente et vos rouleaux de papier.
- Visitez ressources.moneris.com pour obtenir des conseils d'affaires, des nouvelles et des tendances au sujet de l'industrie du paiement, des histoires de réussite des clients, ainsi que des rapports trimestriels et des aperçus.

Vous avez besoin de nous sur place? Nous y serons.

Vous n'avez qu'à nous appeler et nous vous enverrons un technicien qui s'y connaît. Vos activités ne seront pratiquement pas interrompues pendant que notre technicien des services sur site vous assiste avec vos terminaux de paiement.

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Appelez le service à la clientèle de Moneris (ouvert en tout temps) au **1 866 319-7450**.

Vous pouvez aussi nous envoyer un message sécuritaire en tout temps en ouvrant une session Marchand Direct^{MD} à l'adresse moneris.com/monmarchanddirect.



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

MONERIS, MONERIS PRÊT POUR LES PAIEMENTS & dessin et MARCHAND DIRECT sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2018 Corporation Moneris Solutions, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris.

Le présent document est uniquement fourni à titre informatif. Ni Corporation Solutions Moneris ni l'une de ses sociétés affiliées ne sont responsables de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris, ni l'une de ses sociétés affiliées, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement. Votre traitement des cartes de fidélité est régi par votre entente associée aux services du programme de fidélisation conclue avec Corporation Solutions Moneris. Votre traitement des transactions par cartes de débit et de crédit est régi par les modalités de vos ententes associées aux services de traitement des transactions par cartes de débit et de crédit du commerçant conclues avec Corporation Solutions Moneris. Il vous incombe de suivre en tout temps les procédures de traitement des transactions par carte appropriées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le **Manuel d'utilisation à l'intention du commerçant** à l'adresse moneris.com ainsi que les modalités de vos ententes associées au traitement des transactions par cartes de débit et de crédit ou aux autres services applicables conclues avec Corporation Solutions Moneris.

(11/2018)