

Guide de l'utilisateur

Global Payments

Avance de Fonds – Desk/5000

Un terminal intelligent qui place commodité
et sécurité à votre portée.



Table of contents

Introduction	4
General tips	4
Basic terminal operations	4
Changing the terminal language	9
Accepting payment cards	9
Cash Advance (credit only) transactions	9
Void Cash Advance (credit only)	10
Performing a Settlement (closing the batch)	10
Reprint	11
Demo mode	11
Batch menu	11
Terminal security	12
Reports	14
Key beep and backlight	15
Installation procedure	15
Replacing the paper roll	16
Troubleshooting	17
Auto download (IP Terminal only)	18
Cleaning	18
Terminal specifications	19
Service and support	20

Introduction

Global Payments propose aux entreprises toute une gamme de solutions de traitement des paiements, à partir d'une seule source fiable.

Global Payments, l'une des entreprises de traitement des paiements les plus importantes et les plus dignes de confiance du monde, possède un savoir-faire éprouvé de plus de 50 ans d'expérience au Canada. Cette combinaison unique nous permet de vous apporter des solutions complètes en fonction de vos besoins.

Le présent guide constitue votre principale source d'information pour l'utilisation, la configuration et l'installation du terminal Global Payments Avance de Fonds – Desk/5000. Si vous avez des questions sur le terminal ou si vous avez besoin d'assistance, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments.

REMARQUE: Le menu du commis est désactivé sur le terminal Avance de Fonds – Desk/5000.

Informations générales

Les informations suivantes vous permettront d'effectuer le traitement des paiements avec Global Payments Canada sans difficulté :

1. Ce guide de référence contient des informations sur les caractéristiques et les fonctions de votre terminal, ainsi que des techniques de dépannage élémentaires. Gardez ce guide à portée de main.
2. Effectuez un règlement chaque jour; cela garantira que vos fonds sont déposés dans votre compte bancaire de façon régulière.

3. Changez vos mots de passe fréquemment. Cela vous protège d'une utilisation non autorisée de votre terminal.
4. Si vous avez un problème avec votre terminal, vérifiez votre câblage, et faites redémarrer le terminal en débranchant et rebranchant l'alimentation.
5. Si vous avez un problème de communication avec votre terminal, vérifiez qu'il n'y a pas de panne signalée par votre compagnie de téléphone ou votre fournisseur de service Internet.
6. Le Service à la clientèle de Global Payments Canada est disponible jour et nuit, afin qu'il y ait toujours quelqu'un pour vous aider.

Fonctions de base du terminal

Avant de commencer

L'appareil (Desk/5000) est un terminal de point de vente électronique conçu pour traiter les paiements par carte de crédit et de débit grâce à un accès Internet ou à une connexion par ligne téléphonique standard. Pour obtenir les directives d'installation, consultez la **section 15**.

MISE EN GARDE : En raison des risques d'électrocution ou de dommages au terminal, n'utilisez pas ce dernier près de l'eau, dans un sous-sol humide, près d'une baignoire, d'une cuvette, d'un évier de cuisine, d'une cuve de lessivage, ni près d'une piscine. Ne l'utilisez pas dans un environnement inflammable.

Déballage de la boîte

Inspectez soigneusement le carton d'expédition et son contenu pour vérifier qu'aucun dommage ne s'est produit au cours du transport. Si le contenu est endommagé, faites une réclamation immédiatement auprès de la société de transport et informez-en Global Payments. N'essayez pas d'utiliser le matériel s'il est abîmé.

Retirez les éléments du carton. Vous devriez y trouver ce qui suit, selon ce que vous avez commandé :

- Un terminal de comptoir – Desk/5000 de Global Payments avec rouleau de papier installé
- un bloc d'alimentation externe
- un rouleau de papier pour imprimante thermique
- un guide de démarrage rapide
- un câble Ethernet et/ou un fil de téléphone

Mise en service/arrêt du terminal

Une fois le terminal branché sur l'alimentation, il se mettra automatiquement en marche, lancera la vérification puis affichera l'écran d'accueil. Pour éteindre le terminal Desk/5000, il suffit de le débrancher de la prise électrique.

Clavier du terminal physique



	Touche jaune [Correction] Pour supprimer (efface un caractère à la fois)
	Touche verte [Entrée] Soumet les données saisies
	Point, virgule, carré, étoile. Touche gestionnaire
	Touche Alimentation papier
	Touche Bureau

Le clavier du terminal est uniquement numérique et comporte 10 touches numériques (de 0 à 9), une touche verte **Entrée**, une touche rouge **Annuler** et une touche jaune **Correction**.

REMARQUE:

Le clavier physique est uniquement numérique.

Touche	Caractères utilisés
	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	0
	Touche rouge [Annuler] Effacera toutes les données saisies

	Touche jaune [Correction] Pour supprimer (efface un caractère à la fois)
	Touche verte [Entrée] Soumet les données saisies.
	Point, virgule, carré, étoile. Touche gestionnaire.
	Touche Alimentation papier
	Touche Bureau

Clavier virtuel

Le terminal Avance de Fonds – Desk/5000 de Global Payments est muni d'un écran tactile de 3,5 po. Le clavier virtuel alphanumérique ci-dessous s'affichera lorsque le champ activé sur l'écran tactile requiert une donnée alphanumérique. Appuyez sur 123 pour afficher le clavier numérique, et QWE pour afficher le clavier alphabétique virtuel en majuscules.

REMARQUE:

Appuyez brièvement sur les touches du clavier virtuel pour changer la couleur des touches.



Entrée de données numériques

Le clavier du terminal devient entièrement numérique par défaut quand vous entrez des données dans les champs réservés aux chiffres, comme un numéro de carte ou un montant. Voyez les exemples suivants :

Un numéro de carte est constitué de données numériques. Pour entrer le nombre « 544619999 », appuyez sur [5], [4], [4], [6], [1], [9], [9], [9], et [9] sur le clavier. Appuyez ensuite sur **Entrée** pour confirmer les données entrées. Le terminal entame alors la validation.

Concernant les entrées de montant, le terminal affiche d'abord 0,00 \$. Par exemple, pour entrer la valeur 5,30 \$, appuyez sur [5], [3], et [0]. N'entrez pas de point décimal. Appuyez ensuite sur **Entrée** pour confirmer les données entrées. Le terminal entame alors la validation.

Entrée de données alphanumériques

Lorsqu'un champ permet une donnée alphanumérique, un clavier virtuel s'affiche.

Pour voir une version agrandie du clavier alphabétique, cliquez sur

l'icône  située à droite, à l'extrémité du champ de saisie de données.



Accès au menu Gestion

Le menu Gestion contient tous les paramètres de configuration du terminal. Pour les consulter, vous devez appuyer sur la touche Administrateur. Le menu Gestion sera affiché sur l'écran du terminal.

REMARQUE:

Il peut être nécessaire d'entrer un mot de passe pour accéder à certaines options du menu Gestion.

Gestion de l'accès

Le terminal offre des accès au terminal à divers niveaux. Les quatre niveaux d'accès – par ordre descendant – sont les suivants : gestionnaire, gérant et chef d'équipe. Il est possible de créer plusieurs utilisateurs pour chaque niveau d'accès. Vous pouvez configurer 9 ID d'utilisateur pour le niveau gestionnaire, 10 ID d'utilisateur pour le niveau gérant, et 10 ID d'utilisateur pour le niveau chef d'équipe. Chaque utilisateur peut choisir son propre mot de passe personnalisé.

Hiérarchie des mots de passe

Voici la hiérarchie des mots de passe :

- Mot de passe du gestionnaire
- Mot de passe du gérant
- Mot de passe du chef d'équipe

Tout mot de passe d'un niveau supérieur peut remplacer un mot de passe d'un niveau inférieur.

Par exemple: Même si l'application vous demande d'entrer le mot de passe du commis, elle acceptera le mot de passe du gestionnaire, du gérant ou du chef d'équipe.

ID et mot de passe du gestionnaire

Votre terminal est préprogrammé avec le chiffre 1 comme ID de gestionnaire par défaut. Veuillez téléphoner au Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970 pour créer votre mot de passe de gestionnaire personnalisé.

Le mot de passe du gestionnaire est une importante caractéristique de sécurité de votre terminal. Il vous permet d'accéder au menu Gestion. Le mot de passe du gestionnaire comporte de 7 à 12 caractères numériques et alphabétiques (7 au minimum et 12 au maximum). Il doit comporter au moins 1 caractère alphabétique et 1 caractère numérique.

Si vous entrez le mauvais mot de passe du gestionnaire plus de quatre (4) fois consécutives en tentant d'accéder au menu Gestion, le système sera verrouillé. Vous devrez appeler le Service à la clientèle de Global Payments, au 1-800-263-2970, pour obtenir de l'aide.

Restrictions de mot de passe

- Le mot de passe du gestionnaire ne peut contenir le même caractère plus de quatre fois (2222, BBBB, etc.)
- Le mot de passe du gestionnaire ne peut contenir plus de quatre caractères séquentiels, que ce soit en ordre croissant ou décroissant (ABCD, StuvW 90123, 1234, etc.)
- Le mot de passe du gestionnaire ne peut contenir la même chaîne que le code du gestionnaire.
REMARQUE : si le code de gestionnaire se compose de plus de quatre caractères.

Vous devez changer périodiquement votre mot de passe pour une protection maximale contre la fraude.

Vous pouvez configurer jusqu'à neuf (9) ID d'utilisateur et mots de passe de gestionnaire. Chaque ID d'utilisateur Admin (Admin ID) est associé à un mot de passe. Il ne peut y avoir deux ID d'utilisateur de gestionnaire identiques.

REMARQUE:

Le **Nom d'utilisateur** (ID) par défaut du **gestionnaire** est **1**. Pour configurer le mot de passe du gestionnaire, appelez le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970

ID et mots de passe du gérant et du chef d'équipe

Les ID d'utilisateur et mots de passe du gérant et du chef d'équipe sont configurés à partir du menu Sécurité dans le menu Gestion. Un utilisateur de niveau supérieur doit accéder au menu Sécurité avec ses propres

informations afin de créer un code d'utilisateur de niveau inférieur. Par exemple, un gestionnaire doit accéder au menu Sécurité pour créer un ID de gérant. Un ID de chef d'équipe peut être créé par un gestionnaire ou un gérant.

Il peut y avoir jusqu'à 10 gérants et 10 chefs d'équipe. Le code du gérant/chef d'équipe doit comporter un à sept chiffres. Chaque code doit être unique et ne peut être dupliqué.

Les mots de passe des gérants et des chefs d'équipe doivent comporter sept caractères alphanumériques. Ils peuvent être composés de n'importe quels caractères alphabétiques ou numériques.

Si le gérant ou le chef d'équipe oublie son mot de passe, l'utilisateur de niveau supérieur, par exemple le gestionnaire, doit supprimer le code existant du gérant/chef d'équipe et en ajouter un nouveau.

Configuration des mots de passe et ID du gérant/chef d'équipe

1. Dans l'écran d'accueil, appuyez sur la touche gestionnaire [.,#*] ou tapez sur **ADMIN** dans le menu d'accueil du menu Gestion
2. Tapez sur **Sécurité**
3. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
4. Tapez sur **Chef d'équipe/Gérant**
5. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
6. Appuyez sur **[1] Ajouter utilisateur**
7. Appuyez sur **[1] Chef d'équipe, [2] Gérant**
8. Entrez le code (ID) du **Chef d'équipe** ou **Gérant**

9. Entrez le **nom du Chef d'équipe** ou **Gérant**
10. Entrez le **mot de passe**, puis l'entrer de nouveau
11. Le terminal demande « **Ajouter autre?** » **[1] Oui [2] Non**
12. Appuyez sur **[Annuler]** pour revenir à l'écran d'accueil

Si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez appeler le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970.

Pour savoir comment utiliser chaque niveau de mot de passe pour protéger des renseignements confidentiels, veuillez consulter la **section 3**.

Changer la langue du terminal

1. Dans le menu d'accueil, tapez sur **LANGAGE**, dans le coin inférieur droit.
2. Appuyez sur **[1]-Anglais**, ou **[2]-Français**, et appuyez sur **Entrée**.
3. L'écran d'accueil s'affichera dans l'autre langue (anglais ou français).

Acceptation des cartes de paiement

Opérations par cartes à puce

1. Tapez sur l'icône d'opération dans l'écran d'accueil, ou appuyez sur la touche **Entrée** pour accéder au menu d'opération principal et choisir le type d'opération
2. Suivez les directives affichées à l'écran
3. Placez la carte à puce en orientant la puce vers le haut, comme illustré ci-dessous
4. Insérez lentement la carte à puce dans le lecteur de carte à puce, en un mouvement continu, jusqu'à ce qu'elle soit bien enfoncée
5. Retirez la carte seulement lorsque l'écran indique que l'opération est terminée



Avance de fonds (crédit seulement)

1. Tapez sur l'icône d'opération de **vente** dans l'écran d'accueil, ou appuyez sur **Entrée** pour obtenir le menu principal, puis appuyez sur **Vente**. Entrez le montant de l'achat, puis appuyez sur la touche **Entrée**
2. Le terminal affiche « Passer Terminal au client »
3. Le terminal affiche « Montant en \$ » « Insérer/Glisser » puis le client appuie sur **[1] -Yes/Oui** pour confirmer le montant. Appuyez sur **[2] -No/Non** pour annuler la transaction
4. Le client entre son NIP
5. Le terminal communique avec Global Payments et l'écran du terminal affiche « Passer Terminal au marchand »
6. Une fois la transaction terminée, la copie du commerçant et la copie du client s'imprimeront

REMARQUE:

Si on vous présente une carte à puce, veuillez l'insérer dans le lecteur de carte à puce du terminal avec la puce vers le haut. Veuillez laisser la carte dans le lecteur jusqu'à ce que l'opération soit terminée.

Si le terminal ne peut pas lire la carte de crédit, vous devez entrer manuellement le numéro de carte, puis utiliser votre dispositif d'empreinte pour prendre une empreinte de la carte, et conserver une copie signée pour vos dossiers. Si une carte de débit ne peut être glissée, vous devez demander une autre forme de paiement. Les cartes de débit ne peuvent pas être entrées manuellement.

Annulation de l'avance de fonds (crédit seulement)

Si vous avez entré le mauvais montant ou devez annuler une opération, utilisez si possible la fonction **Annuler**. Les opérations annulées ne figureront pas sur le relevé des titulaires de carte.

REMARQUE: Les opérations peuvent seulement être annulées avant leur règlement par le client.

1. Tapez sur l'icône **Annulation** d'opération dans l'écran d'accueil, ou appuyez sur **Entrée** pour obtenir le menu principal, puis appuyez sur **Annulation**
2. Entrez le nom et le mot de passe du gérant et appuyez sur **Entrée**
3. Sélectionnez l'option de recherche que vous souhaitez pour trouver la transaction. Une fois la transaction trouvée, appuyez sur **Vert**. Le terminal affiche « Confirmer l'annulation », appuyez sur **Oui**
4. Le terminal communique avec Global Payments. Une fois la transaction terminée, la copie du commerçant et la copie du client s'imprimeront.

REMARQUE: Vous pouvez également faire glisser la carte plutôt que faire une recherche.

Règlement (soldier le terminal)

Vous devriez solder le terminal au moins une fois par jour. Cette étape permet d'assurer la rapidité des paiements et de réduire les risques de rejets de débit.

1. Tapez sur l'icône d'opération de **Règlement** dans l'écran d'accueil, ou appuyez sur **Entrée** pour obtenir le menu principal, puis appuyez sur **Règlement**
2. Entrez le nom et le mot de passe du gérant et appuyez sur **Entrée**
3. Choisissez **[1] – Oui** et ensuite **[1] – Accepter** pour clôturer ainsi le lot en cours
4. Le terminal communique avec Global Payments pour clôturer le lot
5. Une fois l'opération effectuée le terminal affiche « **Imprimer rapports?** », appuyez **[1] Oui**

Ces opérations seront traitées, et votre ou vos comptes seront crédités. Les fonds seront disponibles dans votre ou vos comptes, selon les dispositions que vous avez prises avec Global Payments.

MISE EN GARDE : Si le terminal indique que les totaux ne correspondent pas à la fin de la procédure de règlement, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970.

REMARQUE :

Votre terminal est pourvu d'une fonction de **règlement automatique**. Pour activer cette fonction, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970.

Réimpression

Cette option vous permet de réimprimer la dernière opération entrée ou de rechercher une opération.

1. Tapez sur l'icône d'opération de **Réimpression** dans l'écran d'accueil, ou appuyez sur **Entrée** pour obtenir le menu principal, puis appuyez sur **Réimpression**
2. Appuyez sur **[1]-Dernière opération** pour réimprimer la dernière opération ou sur **[2]-Rechercher** pour chercher l'opération que vous voulez réimprimer. Si vous avez choisi **Rechercher**, appuyez sur **[1]-Oui** pour réimprimer le reçu de préautorisation ou **[2]-Non** pour réimprimer un reçu sans préautorisation
3. Si vous optez pour **Oui**, le terminal recherchera le lot de traitement des préautorisations. Appuyez sur la touche correspondant à l'option souhaitée : **[1]-Tous**, **[2]-No de référence**, **[3]-No du commis**, **[4]-No du reçu**, **[5]-No de compte**, **[6]-No de client** et **[7]-Code d'autorisation**. Une fois l'opération à réimprimer trouvée, appuyez sur **Entrée**
4. Si vous optez pour **Non**, le terminal recherchera le lot non préautorisé. Appuyez sur la touche correspondant à l'option souhaitée : **[1]-Tous**, **[2]-No de référence**, **[3]-No du commis**, **[4]-No du reçu**, **[5]-No de compte**, **[6]-No de client** et **[7]-Code d'autorisation**. Une fois l'opération à réimprimer trouvée, appuyez sur **Entrée**
5. Sélectionnez la copie à réimprimer : **[1]- Copie du marchand**,

[2]-Copie du client et **[3]- Les deux**

Mode de démonstration

Pour vous familiariser avec le terminal ou pour former les nouveaux employés, utilisez le mode Démo. En mode de démonstration, les transactions sont simulées et ne sont pas traitées. *N'oubliez pas de quitter le mode de démonstration avant de traiter des opérations réelles.*

REMARQUE :

Vous devez solder le terminal avant de passer au mode de démonstration.

1. À l'écran d'accueil, appuyez sur **[.,#*]** pour afficher le menu Gestion
2. Tapez sur **Menu Configuration**
3. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
4. Appuyez sur **[6]-Démo**
5. Appuyez sur **[1]-Démo – Activ./Désactiv. (ON/OFF)** pour activer/désactiver le mode Démo
6. Appuyez sur **[Annuler]** trois fois pour aller à l'écran d'accueil de démonstration

REMARQUE :

Avant d'effectuer une transaction réelle, vous devez quitter le mode Démo. Pour retourner au mode de production, répétez les étapes ci-dessus.

Menu lot

Le menu Lot vous permet d'afficher le total et l'historique des lots de traitement, de changer le numéro du lot en cours et de supprimer le lot en cours.

Total du lot de traitement

Cette fonction vous permet de visualiser le total général du lot de traitement en cours.

1. À l'écran d'accueil, appuyez sur **[.#*]** pour afficher le menu Gestion
2. Sélectionnez le **Menu Lot**
3. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
4. Sélectionnez **[1]-Total Lot**
5. Appuyez sur **Entrée** pour revenir au **Menu Lot**

Afficher Historique Lots

Cette fonction vous permet d'afficher le numéro et le total de trente anciens lots déjà réglés.

REMARQUE : Cette fonction n'est pas disponible quand l'application est en mode Démo. Le message « **Fonction désactivée** » s'affichera.

1. Suivez les étapes ci-dessus pour accéder au **Menu Lot**
2. Sélectionnez **[2]-Afficher Historique Lots**
3. Sélectionnez le lot que vous voulez afficher : **[1]-No de lot**, **[2]-Tous** et

[3]-Dernier Lot

Supprimer lot

Cette fonction supprimera toutes les opérations du lot de traitement en cours.

1. Suivez les étapes ci-dessus pour accéder au **Menu Lot**
2. Sélectionnez **[3]-Supprimer Lot**
3. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
4. Le terminal affiche « **Confirmer la suppression?** ». Sélectionnez **[1]-Oui** ou **[2]-Non**
5. Appuyez sur **[1]-Oui**, le terminal affichera **Suppression achevée**
6. Le terminal imprimera le numéro de rapport d'activité et reviendra au **Menu Lot**

**MISE EN
GARDE :**

NE supprimez PAS le lot avant qu'il ne soit réglé.

Sécurité du terminal

Utilisation de mots de passe pour votre protection

Configurez des mots de passe pour protéger les options des menus Gestion, Opérations et Rapports.

Protection par mot de passe du menu Gestion

Les options du menu Gestion sont configurées de manière à exiger la saisie du mot de passe du gestionnaire, du gérant ou du chef d'équipe. L'utilisateur doit entrer le mot de passe exigé et tout mot de passe de niveau supérieur, tel qu'illustré dans la hiérarchie des mots de passe.

Le tableau ci-dessous contient la liste des options du menu Gestion qui peuvent être protégées par un mot de passe et les paramètres s'y rattachant.

Option de mot de passe du menu Gestion	Paramètre connexe
1. Menu Commis	MDPMenuComm
2. Menu Lot	MDPLot
3. Menu Config	MDPConfiguration
4. Maintenance	MDPMaintenance
5. Diagnostics	MDPDiagnostics
6. Sécurité	MDPSécurité
7. Info du terminal	MPDInfoTerm
8. Divers	MDPdivers

1. À l'écran d'accueil, appuyez sur **[.,#*]** pour afficher le menu Gestion
2. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **[Entrée]**
3. Appuyez sur **Sécurité**
4. Appuyez sur **[4]- MDP Menu Gestion**

5. Sélectionnez l'option de **mot de passe du menu Gestion**
6. Consultez le tableau ci-dessus et appuyez sur l'option de mot de passe correspondante
7. Sélectionnez le mot de passe (**[1]-Désactiv.**, **[2]- Chef d'équipe**, **[3]-Gérant**, ou **[4]-Gestionnaire**) que vous voulez utiliser pour protéger l'option du menu Gestion sélectionnée

Protection par mot de passe du menu Rapports

Toutes les options du menu Rapports peuvent être protégées par un mot de passe.

Les options du menu Rapports sont configurées de manière à exiger la saisie du mot de passe du gestionnaire, du gérant, du chef d'équipe ou du commis.

Le tableau ci-dessous contient la liste des options du menu Rapports qui peuvent être protégées par un mot de passe et les paramètres s'y rattachant :

Option du menu Rapports	Paramètre connexe
1. Rapport détaillé	MDPDétail
2. Rapport résumé	MDPRésumé
3. Rapport commis	MPDRapportcomm
4. Erreur récente	MDPErreurécrite
5. Rapport EMV	MDPRapportEMV

L'écran de protection par mot de passe s'affichera, si vous accédez à l'une des options précédentes à partir du menu Rapports.

1. À l'écran d'accueil, appuyez sur **[.#*]** pour afficher le menu Gestion
2. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
3. Appuyez sur **Sécurité**
4. Appuyez sur **[5]-MDP Menu Rapport**
5. Sélectionnez le rapport souhaité dans le **Menu Option de rapports**. Consultez le tableau ci-dessus et appuyez sur le paramètre connexe pertinent
6. Sélectionnez le mot de passe (**[1]- Désactiv.**, **[2]-Chef d'équipe**, **[3]-Gérant**, **[4]-Gestionnaire** ou **[5]-Commis**) que vous voulez utiliser pour protéger l'option du menu Rapports sélectionnée

Protection des opérations par mot de passe

Toutes les opérations du menu principal, quel que soit le type de moyen de paiement, peuvent être protégées par un mot de passe.

Le tableau ci-dessous contient la liste des opérations qui peuvent être protégées par un mot de passe et les paramètres s'y rattachant :

Option du menu principal	Paramètre connexe
1. Avance Argent	MDPAvanArgent
2. Annuler	MDPAnnul
3. Règlement	MDPRèglem
4. Réimpression	MDPRéimp
5. Rapports	MDPRapport
6. Manuel	MDPManuel

7. MDP Comm	MDPComm
-------------	---------

L'écran de protection par mot de passe s'affichera si vous procédez à une opération.

1. À l'écran d'accueil, appuyez sur **[.#*]** pour afficher le menu Gestion
2. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
3. Appuyez sur **Sécurité**
4. Appuyez sur **[3]-MDP Menu principal**
5. Sélectionnez le paramètre de mot de passe pertinent du tableau **Option de MDP du menu principal** ci-dessus.
6. Appuyez sur le numéro de paramètre connexe
7. Sélectionnez le mot de passe (**[1]-Désactiv.**, **[2]-Chef d'équipe**, **[3]-Gérant**, **[4]-Gestionnaire** ou **[5]-Commis**) que vous voulez utiliser pour protéger l'option de **MDP** du menu principal sélectionnée

Sécurité du terminal

Pour éviter les fraudes et les vols, ne laissez jamais le terminal sans surveillance. Si vous avez dû le laisser sans surveillance, assurez-vous que le numéro de série figurant au dos du terminal est exact et vérifiez si toutes les ventes ou tous les remboursements sont autorisés.

Si votre terminal disparaît ou si vous vous retrouvez avec un terminal qui ne vous appartient pas, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970 afin de désactiver immédiatement le terminal. De plus, vous devez appeler la police pour signaler qu'un terminal a été volé.

**MISE EN
GARDE :**

NE DEMANDEZ JAMAIS aux titulaires de carte de divulguer leur NIP. Les titulaires de carte doivent veiller à ne pas être observés quand ils entrent leur NIP.

Rapports

Pour générer un rapport, effectuez les étapes suivantes :

1. Tapez sur l'icône d'opération de **Rapport** dans l'écran d'accueil, ou appuyez sur **Entrée** pour obtenir le menu principal, puis appuyez sur **Rapport**
2. Sélectionnez le rapport que vous voulez générer :
 - **1 - [Détails]** – pour imprimer les données détaillées de chaque opération
 - **2 - [Résumé]** pour imprimer les totaux du terminal par type de carte.
 - **3 - [Commis]** – option désactivée
 - **4- [Préautor. ouvertes]** sélectionnez **[Tous]** ou **[Date]** pour imprimer les préautorisation non exécutées ou seulement celles effectuées à partir d'une date précise (AAAA/MM/JJ)

REMARQUE :

Le rapport sur les règlements s'imprimera après le traitement réussi d'un lot.

Touches bip et rétroéclairage

Le menu de configuration du terminal vous permet de configurer le clavier sonore en fonction de vos propres besoins :

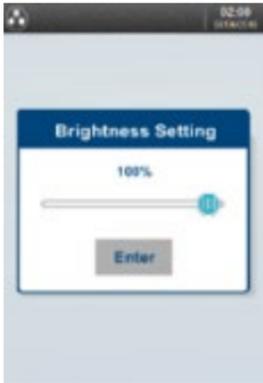
1. À l'écran d'accueil, appuyez sur **[,*#]** pour afficher le menu Gestion
2. Appuyez sur **Menu Configuration**
3. Entrez le nom et le mot de passe du gestionnaire puis appuyez sur **Entrée**
4. Appuyez sur **[5]-Config. du term**
5. Appuyez sur **[2]-CM Term.** pour accéder aux options de configuration matérielle du terminal
6. Appuyez sur **[1]-Touches bip**
7. Appuyez sur **[1]-Éteindre tout, [2]-Allumer tout** ou **[3]-Invalide seul**
8. Appuyez sur **Annuler** pour revenir à l'écran de veille

Pour modifier le paramètre de rétroéclairage :

1. Suivez les **étapes 1 à 5** qui précèdent
2. Appuyez sur **[2]-Rétroéclairage**
3. Choisissez **[1]-Toujours éteint, [2]-Toujours actif** ou **[3]-Activé** par les touches
4. Appuyez sur **[Annuler]** pour revenir à l'écran d'accueil

Pour modifier le paramètre de luminosité :

1. Suivez les **étapes 1 à 5** qui précèdent
2. Appuyez sur **[3]-Réglage luminosité**
3. Faites glisser la bille bleue de droite à gauche pour ajuster la luminosité, puis appuyez sur **Entrée**
4. Appuyez sur **Annuler** pour revenir à l'écran d'accueil



Procédure d'installation

Le terminal de comptoir doit être installé à proximité d'une prise électrique, d'une prise de téléphone et d'un port Ethernet (le cas échéant). Cet emplacement doit être pratique pour l'utilisateur et offrir une ventilation et une protection adéquates.

Ne placez pas le terminal dans un endroit où il pourrait être exposé à des températures élevées, des vibrations, de la poussière, de l'humidité ou des radiations électromagnétiques (provenant d'un écran d'ordinateur, d'un four à micro-ondes, d'un grillage antiviol, etc.).

Pour éviter tout endommagement accidentel, fixez les câbles et cordons électriques.

Voici l'environnement exigé par le terminal :

- Température de fonctionnement de +5 °C à +40 °C (41 °F à 113 °F)
- Humidité relative, sans condensation de 85 % à +40 °C (113 °F)
- Température de stockage de -20 °C à +55 °C (-4 °F à 131 °F)

Branchement du terminal de comptoir Desk/5000 sur l'alimentation

1. Branchez le câble du bloc d'alimentation sur le port d'alimentation de la Magic Box
2. Enfichez l'autre extrémité du câble dans un limiteur de surtension branché sur une prise électrique

REMARQUE :

N'utilisez que le bloc d'alimentation c.c. livré avec votre appareil. L'utilisation d'un bloc d'alimentation ayant une tension et une intensité non adaptées risque d'endommager le terminal et annulera la garantie.

Branchement du terminal de comptoir Desk/5000 sur la ligne téléphonique

Le terminal est équipé d'un modem par réseau commuté interne qui lui permet de se connecter à un ordinateur hôte à distance au moyen d'un cordon téléphonique standard. Pour réaliser cette configuration, vous aurez besoin d'une ligne, d'un câble et d'une prise modulaire de téléphone. Utilisez un cordon d'alimentation d'au moins 26 AWG pour tout le câblage du réseau de télécommunication.

1. Branchez une extrémité du câble téléphonique dans le port téléphonique de la Magic Box
2. Enfichez l'autre extrémité du câble dans une prise de téléphone

Branchement du terminal de comptoir Desk/5000 à Ethernet

1. Branchez une extrémité du câble Ethernet dans le port ETH de la Magic Box
2. Enfichez l'autre extrémité du câble dans une prise Ethernet

Remplacement du rouleau de papier

Quand des bandes de couleur apparaissent sur le reçu, il est temps de changer le rouleau de papier.

REMARQUE :

N'utilisez que du papier homologué par le fabricant (rouleau d'un diamètre d'au plus 40 mm/1,57 po, d'une largeur de 58 mm/2 ¼ po et d'une longueur de 17 m/55 pi). Vous risquez d'endommager l'imprimante du terminal si vous n'utilisez pas le papier homologué.

Pour changer le rouleau de papier, effectuez les étapes suivantes :

Step 1: Soulevez le rabat de l'extrémité supérieure du terminal.



Step 2: Tirez le couvercle vers l'arrière pour ouvrir le compartiment à papier.



Step 3: Placez le rouleau de papier à l'intérieur du compartiment à papier. Veillez à ce que l'extrémité du papier soit insérée comme illustrée ci-dessous. Tirez un peu sur le papier vers le haut du terminal. Refermez le compartiment à papier en ramenant le couvercle vers le terminal.



Step 4: Refermez le compartiment à papier en laissant un peu de papier dépasser.

Pour maximiser la durée de vie des rouleaux de papier thermique, ne les entreposez pas dans un lieu où ils seront exposés de manière prolongée à un éclairage fluorescent, aux rayons UV, à une forte humidité (plus de 65 %) ou à une température élevée (plus de 25 °C ou 77 °F). Ne les rangez pas de manière prolongée à proximité de vinyle,

de plastiques, d'adhésifs, de pellicules thermorétractables, de copieurs à encre liquide ou de papiers carbone.

Commandez du papier thermique répondant aux spécifications suivantes :

Largeur du rouleau :	58 mm (2 ¼")
Roll Diamètre du rouleau :	40 mm (1.57")
Longueur du rouleau:	17 m (55')

Dépannage

Bourrage du papier de reçu

Pour éviter les bourrages de papier :

- Déchirez le reçu en tirant le papier vers l'avant
- Appuyez sur la touche d'alimentation du papier  pour faire avancer le papier

Pour supprimer un bourrage de papier :

- Enlevez le rouleau de papier puis replacez-le

Le lecteur de carte ne fonctionne pas (les cartes ne sont pas lues)

1. Quand vous faites glisser la carte dans le lecteur, vérifiez que la bande magnétique de la carte fait face au côté de l'écran du terminal
2. Faites glisser la carte plus lentement ou plus rapidement

3. Faites-la passer dans l'autre sens
4. Effectuez une transaction d'essai en utilisant une ou plusieurs cartes à bande magnétique afin de vous assurer que le problème ne provient pas d'une carte défectueuse
5. Vérifiez que la bande magnétique de la carte ne comporte pas de rayures ni d'usure importante. Pour savoir si le problème vient de la carte, demandez-en une autre au client ou essayez de faire glisser la carte sur un autre terminal

Le terminal ne fonctionne pas correctement

1. Vérifiez que le connecteur du câble d'alimentation est complètement inséré à l'arrière du terminal
2. Pour redémarrer le terminal, débranchez le câble d'alimentation puis rebranchez-le ou appuyez sur la touche **[Correction]** et sur **[.,#*]** en même temps
3. Branchez le terminal dans une autre prise de courant pour voir s'il s'agit d'un problème électrique
4. Si vous avez un autre terminal qui fonctionne, échangez-le avec celui-ci pour savoir si le problème vient du terminal, du câble ou de la prise

REMARQUE :

Toute modification du terminal n'ayant pas été expressément approuvée par Global Payments pourrait annuler le droit de l'utilisateur à faire fonctionner le matériel.

Le reçu est vierge

Si le reçu est vierge, vérifiez que le rouleau de papier a été correctement placé dans le terminal. Assurez-vous également que le type de papier utilisé convient.

Téléchargement automatique (terminaux IP seulement)

Les terminaux qui utilisent la connexion Ethernet IP comportent la fonction de téléchargement automatique. Cela leur permet de télécharger automatiquement les mises à jour de l'application de paiement à partir de l'hôte de Global Payments.

L'intervalle par défaut entre chaque téléchargement automatique est de 60 jours. Le terminal effectuera automatiquement une vérification et un téléchargement de l'application à la suite du premier règlement réussi, tous les 60 jours. Le terminal imprimera un rapport de confirmation du téléchargement automatique.

REMARQUE : Si le téléchargement automatique échoue, le terminal imprimera un rapport d'échec. Vous devrez alors communiquer avec Global Payments afin de procéder à un téléchargement manuel de la mise à jour de l'application.

Nettoyage

REMARQUE : Avant de nettoyer le terminal, assurez-vous qu'il est débranché.

Pour nettoyer le terminal, veuillez suivre ces directives :

1. Pour éviter d'endommager le terminal et de vous électrocuter, débranchez l'alimentation avant de le nettoyer
2. Pour épousseter le terminal, essuyez-le à l'aide d'un chiffon humide

Pour un nettoyage plus approfondi, préparez une eau savonneuse où vous tremperez un chiffon doux avec lequel vous essuiez le boîtier du terminal.

MISE EN GARDE : Ne vaporisez pas ou ne déversez pas de nettoyant liquide directement sur le terminal. Si du liquide pénètre dans le boîtier, l'appareil risque d'être très endommagé.

N'utilisez pas de nettoyeurs abrasifs, lesquels pourraient abîmer le plastique et gravement endommager le terminal.

Ne nettoyez pas les connecteurs électriques.

3. Tout nettoyant liquide déposé sur le terminal doit sécher en moins d'une minute. Sinon, essuyez-le avec un chiffon doux

Spécifications du terminal

La présente section décrit les exigences d'alimentation, les dimensions et les autres caractéristiques du terminal de comptoir Desk/5000.

Nom		Desk/5000
Processeur	Processeur de chiffrement et d'applications	Cortex A5
Mémoire	Interne Externe	512 MB Flash, 512 MB RAM MicroSD jusqu'à 32 Go
OS		Telium Tetra OS
SAM		2 SAM
Lecteurs carte	Carte à piste Carte à puce Carte sans contact	ISO 1/2/3, durée de vie de 500 000 lectures EMV niveau 1, durée de vie de 500 000 lectures Conforme EMV niveau 1
Affichage	Couleur	3,5 po rétroéclairé, HVGA (320X480 pixels)
Écran tactile	Résistif	Doigt et stylet (durée de vie de 300 000 signatures)
Clavier		16 touches rigides, inscriptions en relief, rétroéclairé

Audio	Prise audio Haut-parleur	Stéréo Mono
Vidéo	Accélérateur vidéo	H264 codec
Imprimante thermique	Vitesse en ligne/s Compartiment du rouleau de papier	20 l/s 2 ¼ po (58 mm) largeur x Ø 40 mm
Connectivité du terminal	Câblé	MODEM commuté Ethernet 10/100 base T
Connexions du terminal	USB Alimentation Série	1 hôte USB 1 esclave USB Prise d'alimentation dédiée 1 RS232 2 ^e RS232
Alimentation électrique		32W
Dimensions du terminal		187 x 82 x 68 mm (7,3 x 3,2 x 2,6 po)
Poids		340 g (12 oz)
Environnement	Température de fonctionnement Température de stockage Humidité de fonctionnement	32°F to 104°F (0°C to +40°C) -4°F to 131°F (-20°C to +55°C) 85% non-condensing at 104°F (+40°C)

Accessoires	Magic box	1xRS+1xAlim.+1xEth.+1xLigne
	Protège NIP	Mise à niveau sur place
Sécurité		Certifié PCI PTS 4.x en ligne et hors ligne

Réparations et soutien technique

Pour de plus amples renseignements sur l'entretien et la réparation du terminal Avance de Fonds – Desk/5000 de Global Payments veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970.

Envoi d'un terminal en réparation

Veillez retourner votre appareil défectueux rapidement après réception du terminal de remplacement; faute de quoi, des frais pourraient être imputés à votre compte.

Le Service à la clientèle de Global Payments est disponible pour répondre à vos questions 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en ce qui concerne l'envoi d'un terminal en réparation.

REMARQUE : Ne tentez en aucun cas de faire des ajustements ou des réparations sur ce produit. Communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments au 1-800-263-2970. Toute réparation effectuée par des parties autres que les représentants autorisés de Global Payments est interdite.