

Manual

CCV A77



Gefeliciteerd!

Je hebt je nieuwe betaalautomaat ontvangen, de CCV Compact A77. De CCV Compact is een multifunctionele automaat voor zowel de medewerker als klant. De medewerker zet de betaling klaar en de klant gebruikt hetzelfde apparaat om de betaling te voldoen.

De betaalautomaat maakt gebruik van een Android besturings-systeem. Je betalingsverkeer stuur je aan door middel van verschillende apps. In deze Gebruikershandleiding vind je veel voorkomende handelingen bij je betaalautomaat.

Voordat je transacties kan uitvoeren zorg je ervoor alle benodigde functionaliteiten van de CCV Compact correct zijn ingesteld. Deze informatie vind je in de volgende hoofdstukken. Is de automaat geïnstalleerd door een monteur? Dan zijn er hoofdstukken die je (gedeeltelijk) kan overslaan. Let's make payment happen!

Inhoudsopgave

1. Voor je begint	6
1.1. Plaatsingseisen	6
1.2. Gebruiksvoorschriften	6
1.3. Omgevingsfactoren	6
1.4. Installatievoorzieningen	7
2. Aan de slag	8
2.1. Wat zit er in de doos?	8
2.2. Simkaart en batterij (accu) plaatsen	9
2.3. Batterij (accu) opladen	10
2.4. Betaalautomaat in- en uitschakelen	11
3. Hoe gebruik je de CCV Compact	12
3.1. De CCV Compact in het in het kort	12
3.1.1. Letters en leestekens invoeren op de betaalautomaat	13
3.2. Menu van de automaat	13
3.2.1. Apps	14
3.2.1.1. CCV Store	14
3.2.1.2. SalesPoint	14
3.2.1.3. Service App	14
3.2.1.4. Airviewer	14
3.2.1.5. PayGear	14
4. Basisinstellingen	15
4.1. Instellen van mobiel internet 4G	15
4.2. Instellen wifinetwerk	15
4.3. CCV Compact activeren	16
4.4. Invoermethode van bedragen instellen	18
4.5. Taal instellen	19
5. Opstarten en afsluiten	22
5.1. Dagopening	22
5.2. Dagafsluiting	22

6. Transacties	23
6.1. Transactiesoorten aan- of uitzetten	23
6.2. Beschrijving/naam toevoegen aan transactie	24
6.3. Transactie zoeken	25
6.4. Betaling	27
6.5. Retourpinnen (terugbetaling)	29
6.6. QR-betaling via mobiel	32
6.7. Reservering	33
6.8. Betaling na reservering	34
6.9. Annulering	35
6.10. Extra reservering	37
7. Veelvoorkomende handelingen	38
7.1. Automaatgegevens opzoeken	38
7.2. Contact TMS uitvoeren	39
7.3. Acquirer parametersessie uitvoeren	40
7.4. Synchroniseren	42
8. MyCCV	44
8.1. Hoe meld ik me aan in MyCCV?	45
8.2. Wachtwoord vergeten?	46
8.2.1. Wachtwoord opnieuw instellen	46
8.2.2. Tweefactorauthenticatie (2FA)	47
8.3. Dashboard	47
8.4. Rapporten	48
8.4.1. Mijn transactieoverzicht inzien	48
8.4.2. Ik wil één locatie bekijken	48
8.4.3. Ik wil de transacties bekijken van een bepaalde datum	46
8.4.4. Ik wil de transacties bekijken in een bepaalde periode	50
8.4.5. Mijn exports	51
8.5. Apparaten en apps	51
8.5.1. Toestellen	51
8.5.2. Dagafsluitingen	52
8.5.3. Bon lay-out wijzigen	52
8.6. Administratie	53

8.6.1. Welke locaties en betaalautomaten staan er in SalesPoint?	53
8.6.2. Facturen	53
8.6.3. Logo bon lay-out wijzigen	54
8.6.4. Gebruikersaccounts	54
8.6.4.1. Activeren/deactiveren gebruikersaccount	55
8.6.5. Medewerkerpincode/toegangscodes	55
8.7. Heb je een vraag over MyCCV? Chat live met CCV!	56
9. Contactgegevens	58
9.1. Telefoonnummers CCV	59
9.2. Openingstijden CCV	59
9.3. Algemene adresgegevens CCV	59

1. Voor je begint

1.1. Plaatsingseisen

Let erop dat je de betaalautomaat tijdens de transactie zo opstelt dat de klant voldoende privacy heeft bij het invoeren van de pincode. Op deze manier moet het voor derden onmogelijk zijn om de pincode te zien.

1.2. Gebruiksvoorschriften

Niet alleen CCV en de banken dienen zich te houden aan de richtlijnen van Betaalvereniging Nederland. Ook jij zorgt er natuurlijk voor dat jouw klant zo veilig mogelijk kan winkelen en betalen. Betaalvereniging Nederland is de instantie die zich richt op de veiligheid van het elektronisch betalingsverkeer.

- Zorg dat de pas altijd zichtbaar blijft voor de klant.
- De klant moet zelf de pas invoeren.
- Laat zien hoe je de pas invoert als de klant dit niet zelf kan doen.

1.3. Omgevingsfactoren

Omgevingsfactoren kunnen de werking van apparatuur beïnvloeden. Houd hier rekening mee als je de betaalautomaat plaatst. Jouw betaalautomaat werkt het beste onder de volgende omstandigheden:

- De omgevingstemperatuur ligt tussen de 0 °C en 40 °C.
- De relatieve luchtvochtigheid ligt tussen de 5% en 90%.

VERMIJD


- Schokken en trillingen
- Direct zonlicht of voorwerpen die hitte afgeven
- Overmatige hitte en stof
- Olie en vuil
- Water of condensatie
- Voorwerpen die overdadige stroomschommelingen en/of elektromagnetische velden veroorzaken. Denk bijvoorbeeld aan anti-diefstalpoortjes en motoren van transportbanden.

1.4. Overzicht van geleverde onderdelen

Voordat je kan beginnen met de installatie is het belangrijk dat je de juiste materialen bij de hand hebt. Beschik je niet over deze benodigdheden, dan is het niet mogelijk om de installatie af te ronden. Als dat leidt tot bijkomende kosten, zijn deze voor eigen rekening. Heb je uiteindelijk een monteursbezoek nodig voor de installatie? Dan worden de kosten hiervoor in rekening gebracht.

Je hebt de volgende voorzieningen nodig op de locatie van de installatie:

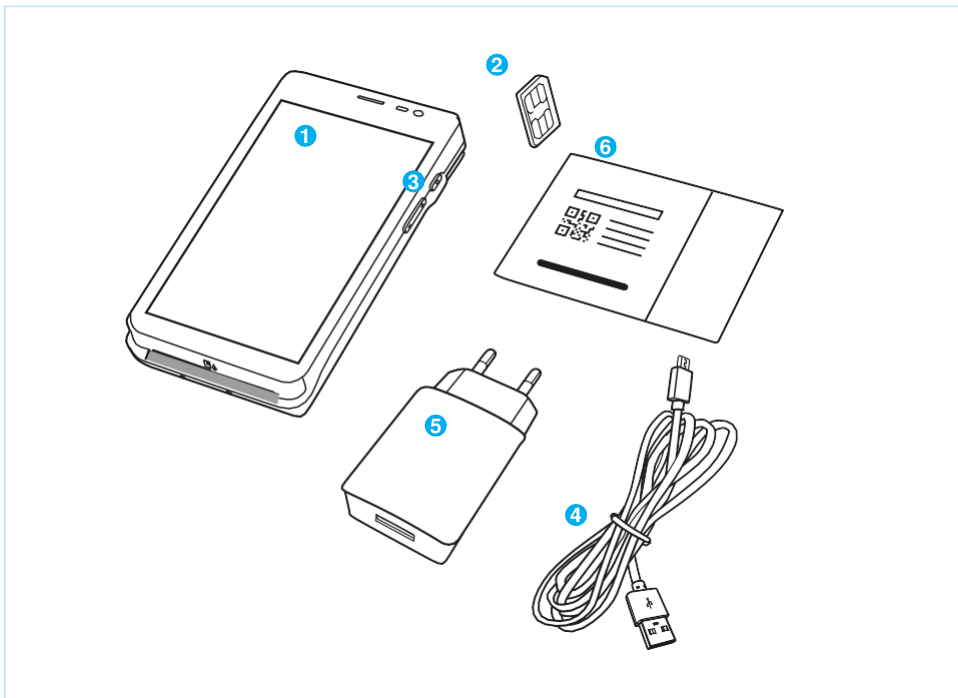
- Een wandcontactdoos binnen 1 meter van de betaalautomaat.
- 4G-netwerkverbinding, bij voorkeur een beveiligd wifinetwerk.

 Let op: je betaalautomaat communiceert via een netwerkverbinding. De betaalautomaat mag hierbij niet belemmerd worden door een firewall of poortinstellingen van je netwerk.

2. Aan de slag

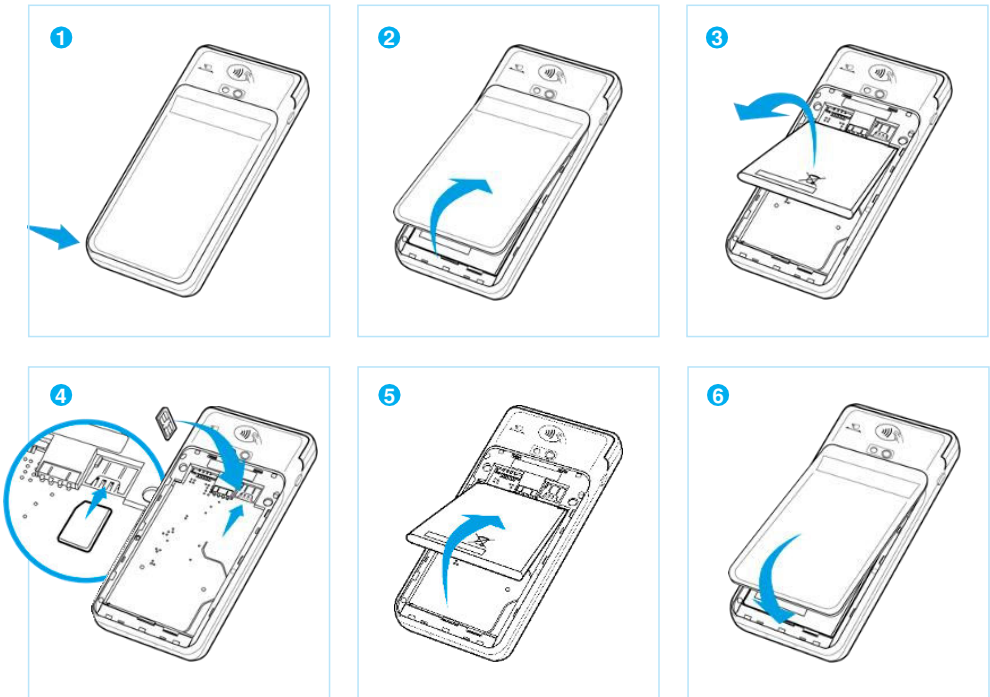
Als je alle benodigde voorbereidingen hebt getroffen, kan je verder met de volgende stappen om de A77 gebruiksklaar te maken.

2.1. Wat zit er in de doos?



- ❶ A77: medewerkers- en klantgedeelte in één
- ❷ Simkaart
- ❸ Batterij
- ❹ USB-kabel
- ❺ Adapter
- ❻ Kaart met link naar Quick Start Guide

2.2. Simkaart & batterij (accu) plaatsen



- 1 Achterklep openen:** trek linksonder bij de inkeping voorzichtig de batterijklep aan het hoekje omhoog.
- 2 Achterklep verwijderen:** trek het batterijklepje naar boven. Je kan deze nu uit de automaat tillen. Op dat moment is de batterij te zien.
- 3 Batterij verwijderen:** til de batterij aan de onderkant uit de automaat.
- 4 Micro simkaart plaatsen:** plaats de simkaart in het apparaat. Zorg dat de chip naar beneden wijst en de inkeping linksboven zit, zoals op de afbeelding te zien is.

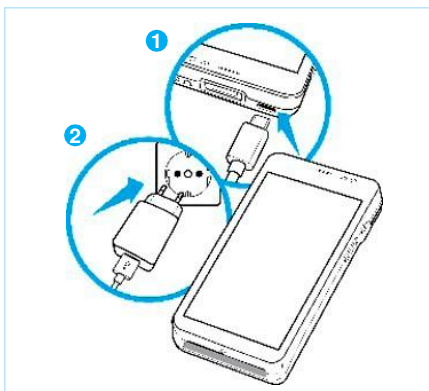
Op de onderplaat van de automaat zie je 2 kleine icoontjes staan: SIM1 en TF.

Deze icoontjes verwijzen naar de 2 openingen die in deze hoek te vinden zijn. De opening voor je SIMkaart is de onderste opening. Schuif de SIMkaart in de SIM1 opening, dus onder het zilveren beugeltje, met de chip naar beneden. Duw de kaart aan tot deze niet verder kan, hij wordt dan bijna volledig bedekt door het beugeltje.

- 5 Batterij terugplaatsen:** plaats de batterij terug.
- 6 Achterklep terugplaatsen:** plaats de batterijklep terug door eerst de bovenkant en vervolgens de onderkant vast te klikken. Zo voorkom je dat de uiteindes aan de bovenkant afbreken en zorg je ervoor dat de klep het apparaat voldoende afsluit.

2.3. Batterij (accu) opladen

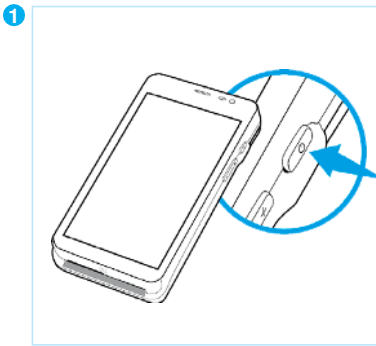
Voer de volgende handelingen uit om de batterij van de betaalautomaat op te laden met de voedingskabel.



- 1 Voedingskabel aansluiten:** sluit de voedingskabel aan op de USB-lader en de betaalautomaat.
- 2 Op netstroom aansluiten:** steek de USB-lader in het stopcontact.
- 3 Batterij wordt opgeladen:** wanneer de betaalautomaat is aangesloten op het netstroom, verschijnt op het scherm de oplaadstatus van de batterij.

2.4. Betaalautomaat in- en uitschakelen

Door middel van de aan- en uitknop zet je gemakkelijk en snel de CCV Compact aan of uit.



Door middel van de aan- en uitknop zet je gemakkelijk en snel de CCV Compact aan of uit.




Klik op **Uitschakelen**.





Klik op  om de CCV Compact uit te zetten.

CCV Compact aanzetten



Druk op de  knop en houd deze 3-5 seconden vast. De verlichting van het scherm springt aan en de software wordt geladen.

CCV Compact uitzetten

Druk op de  knop en houd deze ingedrukt totdat het afsluitmenu verschijnt. Zie scherm . Je hebt hier verschillende opties tot je beschikking:

1. Vliegtuigmodus
2. Sound
3. Opnieuw opstarten
4. Uitschakelen

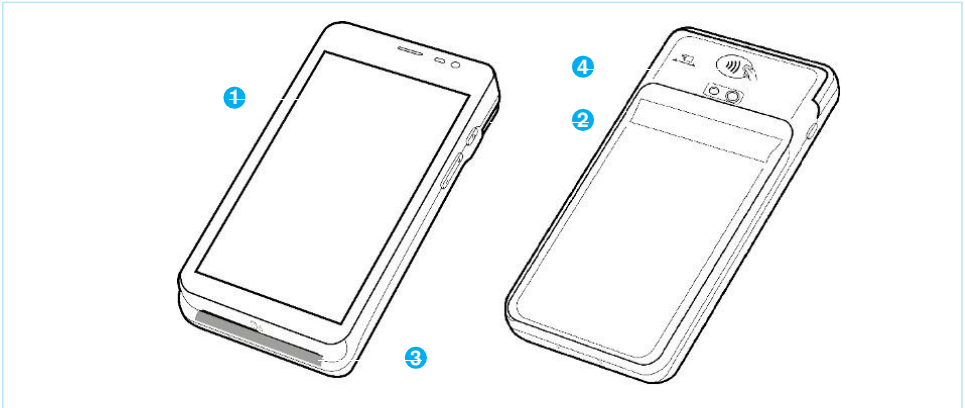
Klik op **Uitschakelen**.

Druk je naast het icoontje dan wordt de actie die gekozen is bij scherm  afgebroken. Ook bij scherm  kan er naast het icoontje gedrukt worden om het uitschakelen af te breken en terug te keren naar het startscherm.

3. Hoe gebruik je de CCV Compact

Nu je je automaat hebt aangesloten, staan we graag stil hoe je de CCV Compact gebruikt. Lees in de volgende paragrafen hoe je de automaat aanstuurt en hoe de apps werken.

3.1. Wat zit er in de doos?



- 1 **Touchscreen:** je kan menuopties selecteren door deze aan te klikken op het touchscreen.
- 2 **Magneetkaartlezer:** als een klant wil betalen met behulp van een kaart met magneetstrip, trekt de klant van rechts naar links de kaart naar zich toe, met de magneetstrip naar beneden en naar de automaat toe gericht.
- 3 **Chipkaartlezer:** als een klant wil betalen met een chipkaart, steekt de klant de kaart met de chip naar boven toe gericht onder in de automaat.
- 4 **Contactloze kaartlezer:** als een klant contactloos wil betalen, kan dat door de pas of telefoon aan de achterkant bij de contactloze lezer te houden.

3.1.1. Letters en leestekens invoeren op de betaalautomaat?






Deze automaat maakt gebruik van een Android besturingssysteem waarbij je letters en leestekens invoert met behulp van een AZERTY-toetsenbord. Dit verwijst naar de standaard toetsenbordindeling in de meeste landen waar het Latijnse schrift wordt gebruikt. Je vindt de letters op dezelfde plek als bij een regulier toetsenbord.

3.2. Menu van de automaat



Wanneer je automaat opgestart is, kom je in het hoofdmenu van de automaat terecht. Omdat je automaat gebruik maakt van Android, vind je enkele standaard Android apps op je apparaat. Je opent de app die je nodig hebt door het icoontje van de app aan te klikken op het touchscreen.

Je kan de navigatiebalk onderin het beeldscherm gebruiken om te schakelen tussen de verschillende apps.

- 1 In deze handleiding aangegeven met , gebruik je om een overzicht op te vragen van alle actieve apps. Je kan actieve apps sluiten.
- 2 In deze handleiding aangegeven met , gebruik je om het scherm te sluiten.
- 3 In deze handleiding aangegeven met , gebruik je om terug te gaan naar het vorige scherm.

3.2.1 Apps

Naast een aantal standaard Android apps is je CCV Compact uitgerust met door CCV op maat gemaakte apps. Lees hieronder hoe deze apps je betaalverkeer soepel laten verlopen.

3.2.1.1. CCV Store



De CCV Store is het portaal waarin de door CCV ontwikkelde apps beschikbaar zijn. Als er een update plaatsvindt wordt deze via de Store gedownload. Op deze manier is je automatisch altijd van de meest recente software voorzien en kun je gebruik maken van diverse serviceoplossingen.

3.2.1.2. SalesPoint



De SalesPoint app is de belangrijkste app op onze Androidautomaten. Het is de app waarmee je transacties uitvoert en je betaalperiodes vastlegt. Op het moment dat je een dagafsluiting uitvoert in de SalesPoint app sluit je de betaalperiode en start je direct een nieuwe periode op. Deze handelingen worden later in deze handleiding stap voor stap uitgelegd.

3.2.1.3. Service App



De Service app zul je in je dagelijkse werkzaamheden weinig gebruiken. De app staat op je apparaat zodat CCV medewerkers service kunnen verlenen wanneer dat nodig is. Het kan voorkomen dat je wordt gevraagd deze app te starten in geval van storing en/of onderhoud aan je betaalautomaat. Onze medewerkers kunnen op deze manier snel en gemakkelijk de benodigde informatie verzamelen.

3.2.1.4. Airviewer



De AirViewer app maakt het mogelijk dat een medewerker van CCV je ondersteunt met behulp van Remote Assistance. Dit betekent dat de medewerker van CCV met jouw toestemming de betaalautomaat kan overnemen om op afstand je probleem te verhelpen. De AirViewer app wordt alleen gebruikt als er live contact is tussen de gebruiker van de automaat en de servicemedewerker. Als je akkoord hebt gegeven voor het gebruik van AirViewer logt de medewerker op afstand in en kun je op je automaat meekijken als er stappen worden uitgevoerd. Je wordt altijd van tevoren gevraagd om op de automaat akkoord te geven voor het bedienen op afstand. Aan het eind van deze sessie wordt de verbinding via de AirViewer app verbroken.

3.2.1.5. PayGear



De PayGear app is de zogenaamde Payment Engine van je betaalautomaat. Deze app zorgt ervoor dat je betaalautomaat voorzien is van de juiste parameters om transacties te kunnen doen en je toegang hebt tot de juiste functionaliteiten. Dit is een vaste app die je niet zelf kan benaderen en bedienen. Dit doet CCV voor jou.

4. Basisinstellingen

Je automatisch moet verbonden zijn met het internet, oftewel een datacommunicatieverbinding, om transacties uit te kunnen voeren. Dit is noodzakelijk om transacties voor verwerking door te sturen naar banken of creditcardmaatschappijen die je transactie verwerken (hierna: acquirer), maar ook om te communiceren met het Terminal Management Systeem van CCV. Via communicatie met het Terminal Management Systeem kan de betaalautomaat bijvoorbeeld worden voorzien van nieuwe software.

4.1. Instellen van mobiel internet 4G

Het instellen van mobiel internet 4G gaat heel gemakkelijk. Plaats de simkaart in de CCV Compact (zie paragraaf 2.2), verdere instellingen zijn niet nodig. De betaalautomaat werkt meteen op 4G.

4.2. Instellen wifinetwerk

Om je CCV Compact op het wifinetwerk aan te sluiten volg je de onderstaande handelingen. Gebruik bij voorkeur een beveiligd wifinetwerk. Je kan je betaalautomaat naast wifi ook instellen op 4G, hiervoor is een simkaart nodig. De 4G werd reeds door CCV geactiveerd.



1 Beweeg met je vinger, op het startscherm, van boven naar beneden.



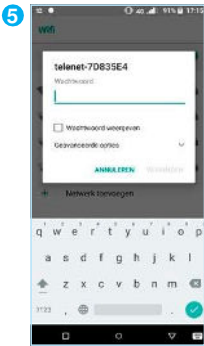
2 Klik gedurende enkele seconden op het wifi-icoontje, links bovenin.



3 Zet Wifi Aan door het schuifje naar rechts te bewegen.



4 Selecteer het gewenste wifinetwerk.



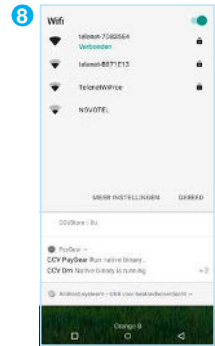
Vul het wachtwoord in.



Klik op VERBINDEN.



De verbinding wordt geverifieerd.



Het IP-adres wordt opgehaald.

Je CCV Compact is verbonden met het wifin netwerk. Keer terug naar het startscherm.

4.3. CCV Compact activeren

Als je betaalautomaat is opgestart en verbinding heeft, activeer je de betaalautomaat. Dit doe je met behulp van de SalesPoint app.



Open de SalesPoint app.



Activeer de SalesPoint app met je MyCCV gegevens: e-mailadres en wachtwoord.



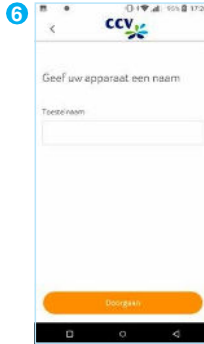
Klik op Log in.



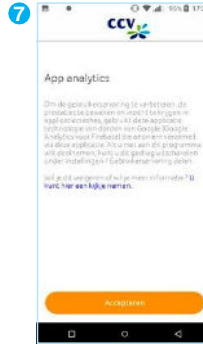
Selecteer de juiste locatie.



Klik op **+ Nieuw toestel toevoegen**. Heb je je toestel al eerder aangemaakt? Selecteer deze dan uit de lijst.



Voer een nieuwe **Toestelnaam** in. Klik op **Bevestigen**. Heb je meerdere apparaten? Zorg ervoor dat je deze aan de hand van de naam van elkaar kan onderscheiden.



Na het invoeren van je toestel en het bevestigen ervan, volgt er een scherm over 'App analytics'. Kies **Accepteren** om door te gaan.



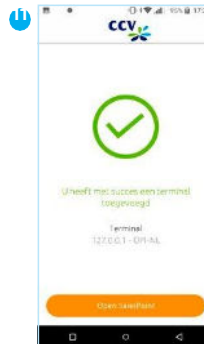
Je toestel wordt gesynchroniseerd.



Klik op **Laten we SalesPoint gaan gebruiken**.



Klik op **Voeg deze terminal toe** om te starten.



Klik op **Open SalesPoint** om een transactie te starten.



Start een transactie.


WAT REGISTREERT SALESPPOINT?

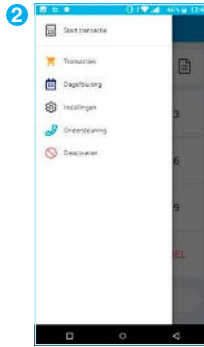
- Apparaatinformatie
- Fouten en crashes in de app
- de merchantID

4.4. Invoermethode van bedragen instellen

Je kan de invoermethode van betalingen aanpassen van eurocenten naar euro's en andersom. Standaard staat de betaalautomaat ingesteld op eurocent.



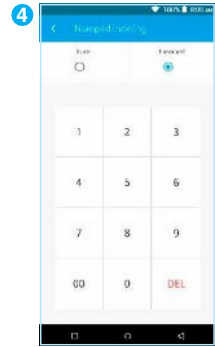
Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik linksboven op .



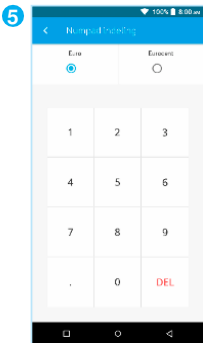
Kies voor **Instellingen**.



Kies voor **Numpad-indeling**.



Kies voor de gewenste instelling: **Eurocent**. De laatste twee cijfers komen automatisch achter de decimaal te staan.



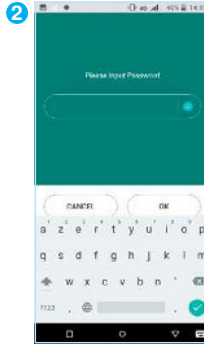
Kies voor de gewenste instelling: **Euro**. Alles dat je invult komt voor de decimaal te staan, je voert handmatig de decimaal in.

4.5. Taal instellen

Om de taal van het toestel te wijzigen dien je onderstaande stappen te volgen:



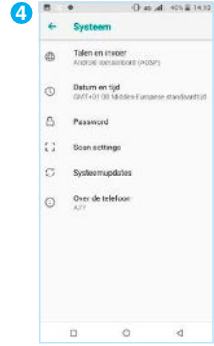
Kies voor Instellingen.



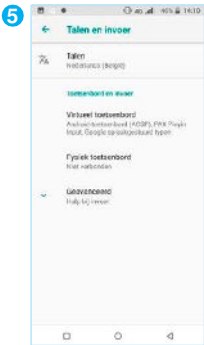
Geef het wachtwoord pax9876@@ in en druk op OK.



Scroll in het menu en kies voor Systeem.



Kies Talen en invoer.



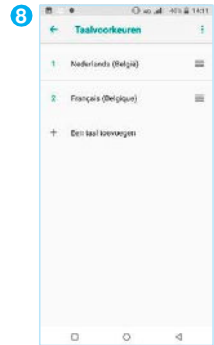
Kies Talen.





Druk op + Een taal toevoegen.



Kies de gewenste taal. In dit voorbeeld kiezen we voor Fransais (België).



De taal verschijnt nu in de lijst met Taalvoorkeuren. Druk op  rechts naast de gewenste taal en sleep de taal naar boven zodat die op de eerste plaats terecht komt.

Druk onderaan het scherm op  om terug te keren naar het bureaublad. Alle apps staan nu in de gewenste taal.





5. Opstarten en afsluiten

5.1. Dagopening

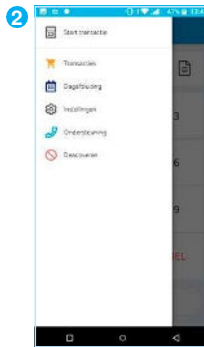
Bij de CCV Compact is het bijhouden van je betaalperiodes nu nóg makkelijker. Op het moment dat je een betaalperiode sluit, wordt er automatisch een nieuwe periode geopend. Lees in de volgende paragraaf hoe je een periode sluit (en dus ook weer opstart!).

5.2. Dagafsluiting

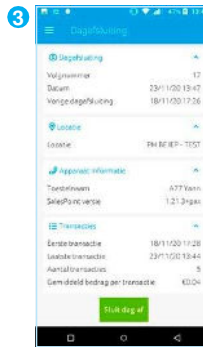
De SalesPoint app houdt je dagtotalen bij. Wanneer je een dagafsluiting uitvoert in de SalesPoint app, sluit je de betaalperiode en start je direct een nieuwe periode op. Op het rapport van de dagafsluiting worden de totalen van de afgesloten periode weergegeven. Het rapport wordt automatisch doorgestuurd naar je MyCCV account. Het afsluiten van de dag gaat als volgt:



Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik linksboven op ☰.



Klik op **Dagafsluiting**



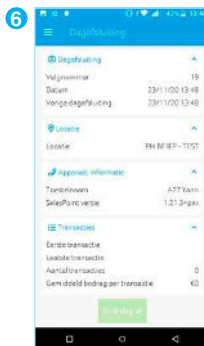
Sluit de dag af door op de groene knop te klikken.



De dagafsluitingen volgen elkaar op in volgorde.



De dagafsluiting is geslaagd! Klik op **Doorgaan**.



Na **Sluit dag af** keert de SalesPoint app terug naar het beginscherm, de totalen staan weer op nul.

Klik linksboven op ☰.

DAGAFSLUITING ZONDER OPENING?

Je bent misschien gewend om de dag ook te openen. Bij de CCV Compact is dat niet nodig! Na het afsluiten van de dag wordt direct de nieuwe periode / dag voor je geopend. Elke dagafsluiting wordt als pdf binnen MyCCV bewaard.

6. Transacties


De betaalautomaat ondersteunt meerdere transactiesoorten. Welke typen transacties je kan uitvoeren is afhankelijk van de acquirer en de pinpas van de klant. Een acquirer is een betaalinstelling of een bank die transacties ontvangt en afhandelt. Deze partij geeft ook gegevens uit voor de acceptatie van transacties.

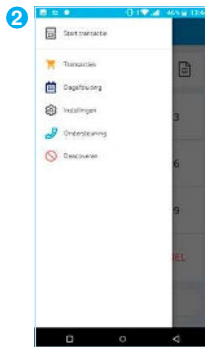
! Let op: werkt een bepaald type pas niet op jouw betaalautomaat of kan je een door jou gewenste transactie niet uitvoeren? Raadpleeg je contract of neem contact op met je acquirer.

6.1. Transactiesoorten aan- of uitzetten

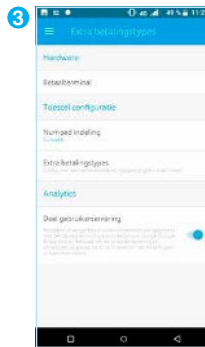
In de SalesPoint app is het mogelijk om de transactiesoorten (betalingstypes) aan of uit te zetten. Hieronder lees je hoe dat werkt.



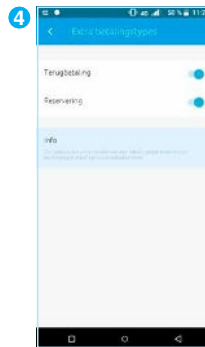
1 Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik linksboven op .



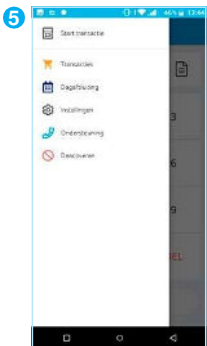
2 Klik op **Instellingen**.



3 Klik op **Extra betalingstypes**.



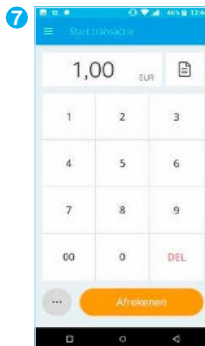
4 **Terugbetaling** en **Reservering** staan in dit voorbeeld aan. Je kan de transactiesoorten aan- of uitzetten door het schuifje naar rechts of links te bewegen. Ga naar **Start transactie** door bovenin het scherm op < te klikken.



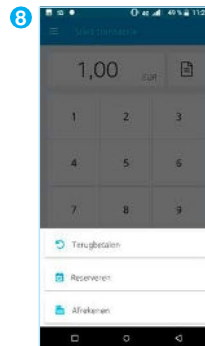
5 Klik op **Start transactie**



6 Voer een bedrag in.



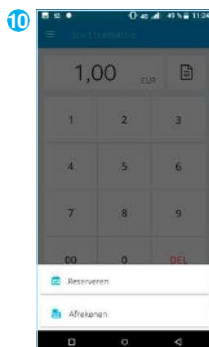
7 Klik op de ... linksonder voor meer transactiesoorten.



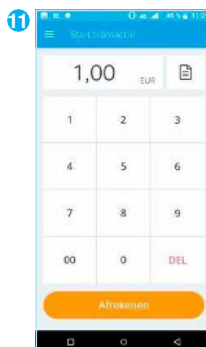
8 Kies hier uit **Terugbetalen**, **Reserveren** of **Afrekenen**.



Als je **Reserveren** hebt uitgezet dan kan je alleen **Terugbetalen** en **Afrekenen**.



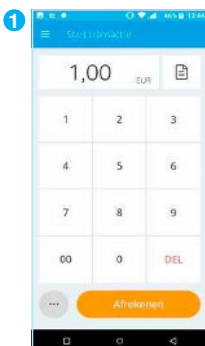
Als je **Terugbetalen** hebt uitgezet dan kan je alleen **Reserveren** en **Afrekenen**.



Heb je **Terugbetalen** en **Reserveren** uitgezet dan kan je alleen **Afrekenen**.

6.2. Beschrijving/naam toevoegen aan transactie

Wil je aan een transactie een beschrijving of een naam toevoegen dan is dit mogelijk. Dat is handig wanneer je transacties wil terugzoeken in het transactieoverzicht. Zie ook paragraaf 6.3.



Toets het totaalbedrag van de transactie in.

In dit voorbeeld is het totaalbedrag van de transactie € 1,00. Klik op het formulier rechts bovenin naast het bedrag.



Vul een beschrijving in van de transactie.



Klik op **Toevoegen**. De beschrijving wordt nu gekoppeld aan je transactie.




Er staat nu een groen vinkje bij het formulier icoontje. Klik op **Afrekenen** of op de ... om een andere transactie uit te voeren.

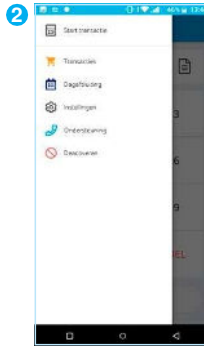
6.3. Transacties zoeken

Je kan niet alleen zoeken naar een omschrijving van een transactie, maar ook zoeken op bedrag, datum of reserveringscode.

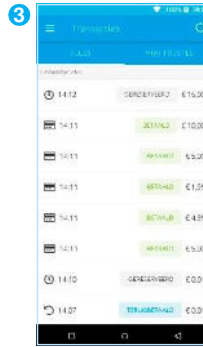


Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze.

Klik daarna linksboven op .



Klik op **Transacties**.



Klik rechtsboven op het vergrootglas om je transactie te zoeken.



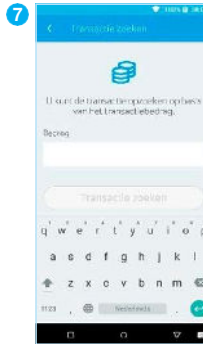
Er zijn vier mogelijkheden om een transactie te zoeken. Klik op **Via beschrijving**.



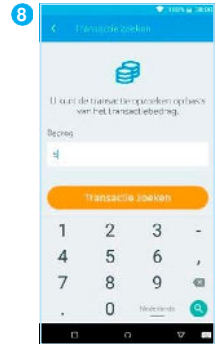
Vul je omschrijving in die je aan de transactie hebt gegeven. Klik op **Transactie zoeken**.



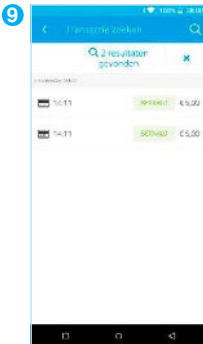
In dit voorbeeld zijn er 2 transacties gevonden.



Via bedrag zoek je naar het transactiebedrag.



Vul het bedrag in waar je naar wil zoeken. Klik op **Transactie zoeken**.



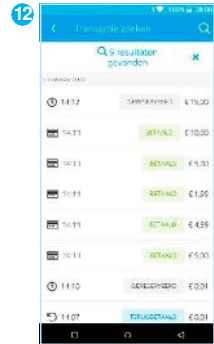
In dit voorbeeld zijn er 2 transacties gevonden.



Via datum zoek je op de transactiedatum. Klik op het icoontje van de kalender om de transactiedatum te vinden.



Vul de datum in waar je naar wil zoeken. Klik op **Transactie zoeken**.



Er zijn 9 transacties gevonden.



Bij Zoek reservering krijg je bovenstaand scherm. Klik één van beide keuzes aan.



Scan de QR-code op de bon van de klant.



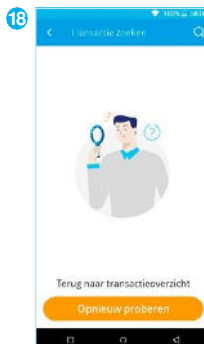
Vul de reserveringscode in.



Klik op **Transactie zoeken**.



In dit voorbeeld zijn er vier resultaten.




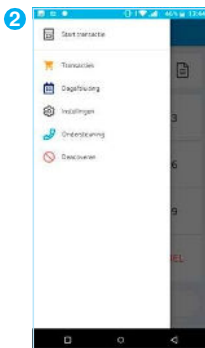
Wanneer een zoekopdracht geen resultaten oplevert, dan krijg je bovenstaand scherm. Klik op **Opnieuw proberen** als je een nieuwe zoekactie wil starten.

6.4. Betaling

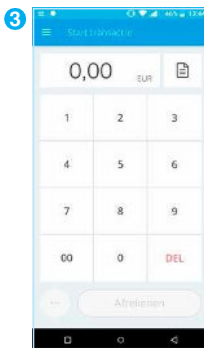
Je voert een betaling als volgt uit:



Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op .



Kies Start Transactie.



Toets het totaalbedrag van de transactie in.



In dit voorbeeld is het totaalbedrag van de transactie € 1,00. Klik vervolgens op de knop **Afrekenen**.



Wanneer de betaling bij een CCV Compact is verstuurd, verandert het display. Zo kun je zien bij welke betaalstap de klant zich bevindt.



De klant betaalt contactloos (aan de achterkant), met chip of via de magneetkaart-lezer.



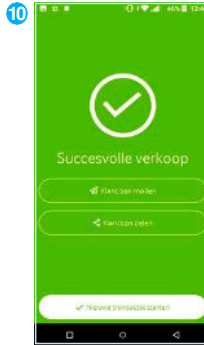
De klant voert, wanneer daar om gevraagd wordt, een pincode in.



Klant verwijdert de pinpas.



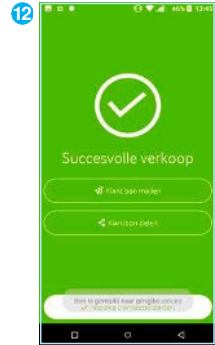
Betaling akkoord.



Je keert terug naar het medewerkers scherm. Je ziet of de betaling geslaagd is. Klik op **Klant bon mailen** als je de bon naar je klant wil sturen of kies **Nieuwe transactie starten**.



Heb je gekozen voor **Klantbon mailen**, voer het e-mailadres van de klant in om de bon te versturen. Klik daarna op **Nieuwe transactie starten**.



Je krijgt de melding dat de bon is gemaïld naar de klant enkele seconden in beeld. Klik daarna op **Nieuwe transactie starten**.



Heb je gekozen voor **Ticket delen**, kies dan de gewenste methode. Er wordt een nieuwe applicatie geopend. Klik daarna op **Nieuwe transactie starten**.



Is de transactie niet gelukt, dan krijg je bovenstaande melding te zien. In dit voorbeeld is de transactie gestopt door de klant. Klik op **Opnieuw proberen** of **Klaar**.

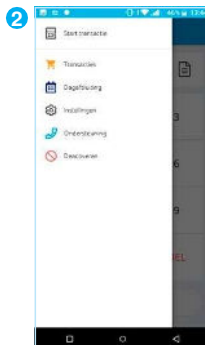
6.5. Retourpinnen (terugbetaling)

Afhankelijk van het transactieverwerkingscontract dat je bij CCV hebt afgesloten, kan je in de SalesPoint app, als dat nodig is, een terugbetaling doen aan je klant.

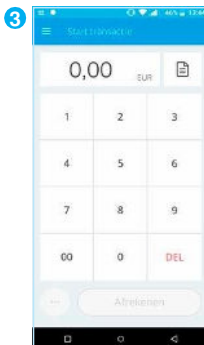
Voor een terugbetaling is het niet nodig dat je de pas van de originele betaling gebruikt. Het bedrag wordt na een terugbetaling gestort op de rekening van de pas waarmee de terugbetaling wordt uitgevoerd.



Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op ☰.



Kies **Start Transactie**.



Toets het totaalbedrag van de transactie in.



In dit voorbeeld is het totaalbedrag van de transactie € 500,00. Klik op de ... links onder voor meer transactiesoorten.



Klik op **Terugbetalen**.



Voer de **medewerkerpincode** in.



Deze pincode genereer je via MyCCV.



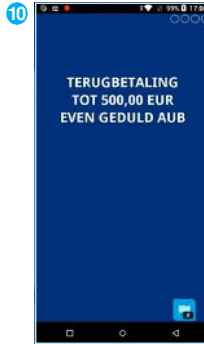
Wanneer bovenstaande scherm verschijnt kan je de betaalterminal aan de klant aanbieden.

MEDEWERKERPINCODE

Deze pincode is verplicht en via MyCCV te generen. Zie paragraaf 9.6.5.



De kaarthouder volgt de instructies op het scherm en biedt de kaart aan. Bij een terugbetaling waarbij de kaarthouder de pas invoert, geeft de kaarthouder eerst akkoord op het bedrag. Invoer van een pincode is niet nodig.



De klant krijgt geld terug door contactloos (aan de achterkant), met chip of via de magneetkaartlezer de terugbetaling te voltooien.



Klant verwijdt de pinpas.



Terugbetaling is akkoord.

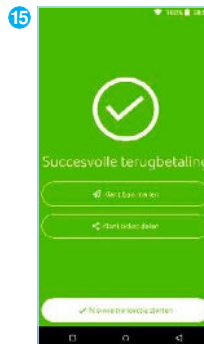
Bij een contactloze terugbetaling is zowel het goedkeuren van het bedrag als het invoeren van de pincode niet nodig. De klant klikt bij akkoord op de V.



Laat de klant de bon ondertekenen. Dit kan door met je vinger een handtekening te zetten op het beeldscherm.



Klik op Bevestigen.



Je keert terug naar het medewerkersscherm. Je ziet of de terugbetaling geslaagd is. Klik op **Klant bon mailen** als je de bon naar je klant wilt sturen of kies **Nieuwe transactie starten**.



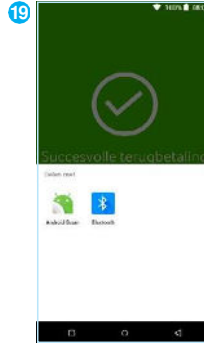
Heb je gekozen voor **Klant bon mailen**, voer het e-mailadres van de klant in om de bon te versturen.



Klik op **Verzend mail**.
Klik daarna op **Start nieuwe verkoop**.



Je krijgt de melding dat de bon is gemaïld naar de klant enkele seconden in beeld. Klik daarna op **Start nieuwe verkoop**.




Heb je gekozen voor Ticket delen? Kies dan de gewenste methode. Er wordt een nieuwe applicatie geopend. Klik daarna op **Start nieuwe verkoop**.

6.6. QR-betaling via mobiel

Bij een mobiele betaling zijn de stappen die je uitvoert precies hetzelfde als bij een gewone betaling. Het enige verschil vindt plaats aan de klantkant. Op het moment dat er in beeld wordt gevraagd om de kaart van de klant, selecteert de klant de QR-toets in het scherm van het klantgedeelte:



Als je de **SalesPoint** app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op .



Toets het totaalbedrag van de transactie in.



In dit voorbeeld is het totaalbedrag van de transactie € 1,00. Klik vervolgens op de knop **Afrekenen**.



Bovenstaand blauw scherm verschijnt. De handelaar kan op dit moment het toestel aan de klant aanbieden. De klant drukt onderaan het scherm op de QR-button.




De klant scant de QR-code met zijn/haar smartphone en rondt de betaling af.

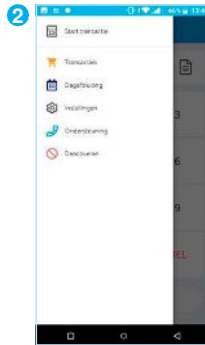


Kies de optie **Klant bon mailen** als je de bon naar de klant wilt sturen. Kies **Nieuwe transactie starten** om een volgende transactie te starten.

6.7. Reservering



1 Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op .



2 Kies Start Transactie.



3 Voer het bedrag in dat je wil reserveren voor de klant.



4 Klik op de ... linksonder voor meer transactiesoorten.



5 Klik op Reserveren.



6 Laat de klant de reserveringsbon ondertekenen. Dit kan door met je vinger een handtekening te zetten op het beeldscherm.



7 Klik op Bevestigen.




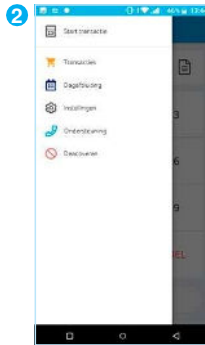
8 Bij een geslaagde betaling is het resultaat te zien. Klik op **Klant bon mailen** als je de bon naar je klant wil sturen.

Kies **Start nieuwe verkoop** om een volgende transactie te starten.

6.8. Betaling na reservering



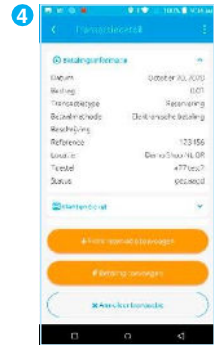
1 Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op .



2 Kies voor **Transacties**.



3 Klik op de reservering waar je een betaling aan toe wilt voegen.

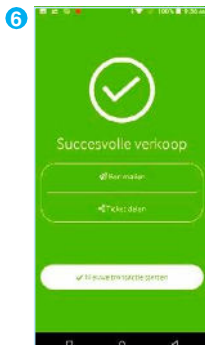


4 Klik op **€ Betaling toevoegen**.



5 Voer het bedrag in dat je wil toevoegen aan de reservering.

Klik op **Betaling toevoegen**.




6 Bij een geslaagde betaling is het resultaat te zien. Klik op **Klant bon mailen** als je de bon naar je klant wilt sturen.

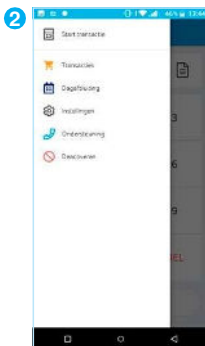
Kies **Nieuwe transactie starten** om een volgende transactie te starten.

6.9. Annulering

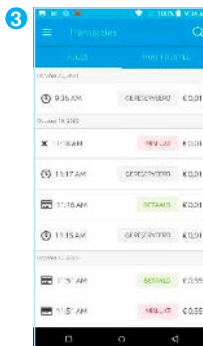
Deze transactiesoort wordt nog geoptimaliseerd en wordt binnenkort toegevoegd aan je betaalmogelijkheden.



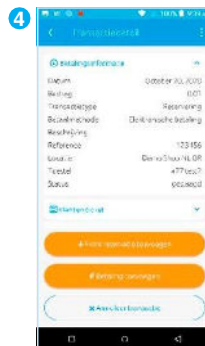
1 Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op .



2 Kies voor Transacties.



3 Klik op de reservering die je wil annuleren. Heb je een beschrijving of naam toegevoegd aan een reservering? Klik dan op het vergrootglas om de reservering te zoeken.



4 Klik op x **Annuleer transactie**.



5 De pincode genereer je via MyCCV.



6 Voer de **medewerker-pincode** in.



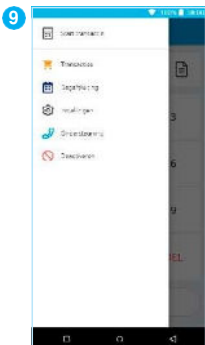
7 Klik op Ja. De betaalautomaat opent de Paygear app. Je krijgt de melding of de annulering gelukt is of niet. Na deze melding keer je terug in SalesPoint.



8 Bij een geslaagde annulering is het resultaat te zien. Klik op **Klant bon mailen** als je de bon naar je klant wil sturen.

Kies **Nieuwe transactie starten** om een volgende transactie te starten.

Klik linksboven op .



Kies voor **Transacties**.



In de lijst met transacties vind je de geannuleerde reservering. Klik linksboven op .


MEDEWERKERPINCODE

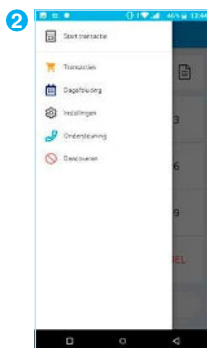
Deze pincode is verplicht en via MyCCV te genereren. Zie paragraaf 9.6.5.

6.10. Extra reservering

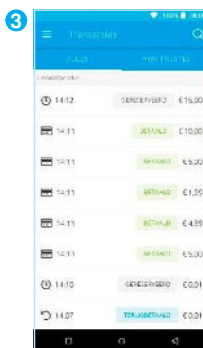
Het is mogelijk om aan een reservering een extra reservering toe te voegen.



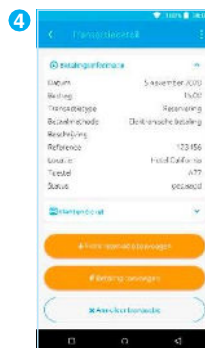
Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik vervolgens linksboven op .



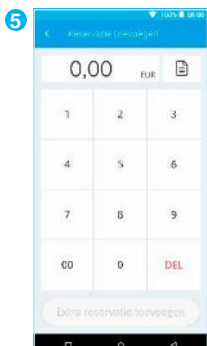
Kies voor **Transacties**.



Klik op de reservering waar je een extra reservering aan toe wil voegen. Heb je een beschrijving of naam toegevoegd aan een reservering? Klik dan op het vergrootglas om de reservering te zoeken.



Klik op **+ Extra reservatie toevoegen**.



Vul het bedrag in dat je wil toevoegen.



Klik op **Extra reservatie toevoegen**.



Bij een geslaagde reservering is het resultaat te zien. Klik op **Klant bon mailen** als je de bon naar je klant wil sturen.

Kies **Nieuwe transactie starten** om een volgende transactie te starten.

Deze transactiesoort is op dit moment in ontwikkeling voor een optimale weergave in je MyCCV omgeving. In de volgende versie van deze handleiding vind je de verdere beschrijving terug en zal je deze ook kunnen gebruiken!

7. Veelvoorkomende handelingen

7.1. Automaatgegevens opzoeken

Als je een wijziging wil doorvoeren of contact hebt met één van onze Customer Support Officers, kan is het wel zo handig als je je automaatgegevens kan opzoeken. Volg de onderstaande stappen om je automaatgegevens op te zoeken:



Open de Service app.



Selecteer MENU.




Selecteer DISPLAY INFO.



Selecteer TERMINAL.



Je ziet nu de gegevens van je automaat. Als je op **STOP** of **OK** klikt, ga je een stap terug in het menu. Om de app af te sluiten klik je op  onderin de navigatiebalk

7.2. Contact TMS uitvoeren

Met een Contact TMS synchroniseer je de automaatgegevens. Voer met onderstaande stappen een Contact TMS uit:



Open de Service app.



Selecteer MENU.



Selecteer MANAGER MENU.



Voer het manager wachtwoord in (standaard ingesteld op 99999) en klik op OK.



Selecteer FUNCTIES.



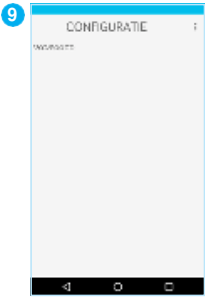
Selecteer TERMINAL.



Selecteer CONTACT TMS.



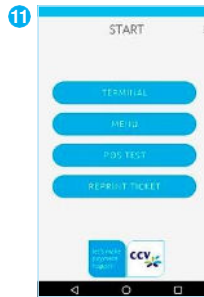
De TMS communicatie wordt uitgevoerd. Er staat SI-INIT of SI-CONFIG in beeld.



9 Wacht tot de communicatie voltooid is. Er komt **VOLTOOID** in beeld te staan. Je gaat door naar het rapport.



10 Het rapport verschijnt. Na enkele seconden keert de terminal terug naar het hoofdmenu van de Service app.



11 Je bent terug in het hoofdmenu van de Service app.

7.3. Acquirer parametersessie uitvoeren

Als je automatisch problemen ondervindt bij het lezen van pinpassen, dan voer je een acquirer parametersessie uit om opnieuw de parameters op te halen. Zo worden de instellingen opnieuw gesynchroniseerd, wat je problemen kan verhelpen.



1 Open de Service app.



2 Selecteer **MENU**.



3 Selecteer **MANAGER MENU**.



4 Voer het manager wachtwoord in (standaard ingesteld op 99999) en klik op **OK**.



Selecteer **FUNCTIES**.



Selecteer **C-TAP**.



Selecteer **CONTACT ACQUIRER**.



Selecteer de acquirer waarvoor je een sessie wil starten, in dit voorbeeld is dat **CCVPAY CTAP**.



Tijdens de sessie zie je op je apparaat de voortgang. Na de sessie ga je automatisch terug naar het scherm met alle acquirers.




Als je dit scherm wil afsluiten, kies je voor in de navigatiebalk.

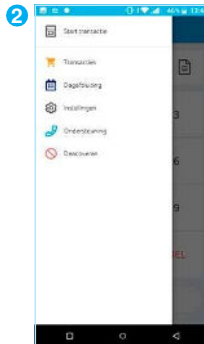
7.4. Synchroniseren

In MyCCV kan je bepaalde terminalinstellingen wijzigen zoals bv. de ticket lay-out (zie hoofdstuk 8.6.3). Om ervoor te zorgen dat deze wijzigingen ook effectief op je betaalterminal doorkomen, dien je je betaalterminal te synchroniseren.

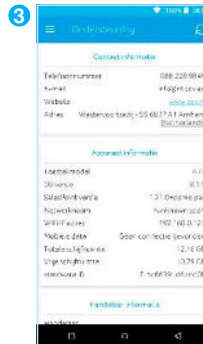
Hieronder staat beschreven hoe dat moet.



1 Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik linksboven op .



2 Kies voor **Ondersteuning**.



3 Hier vind je de **Contactinformatie**, **Apparaat-informatie**, **Handelaar-informatie** en informatie over de server.



4 Scroll naar beneden om de **vervolg-informatie** te zien.

Klik op **Synchroniseer**.



5 De CCV Compact gaat nu synchroniseren.



8. MyCCV klantenportaal

De Android betaalautomaten van CCV zijn gekoppeld aan de MyCCV omgeving van CCV. In deze omgeving kan je transacties en facturen inzien maar ook je betaalautomaten beheren.

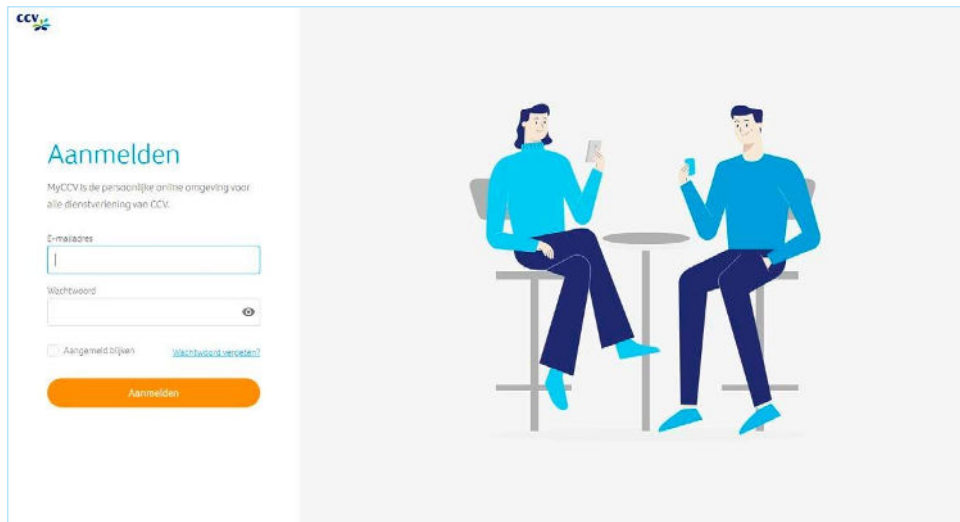
Met een druk op de knop alle informatie over iedere locatie en over elke transactie, in MyCCV kan dat! Wanneer je voor het eerst gaat werken met MyCCV kan je alle contactgegevens en bedrijfslocaties wijzigen. Daarna worden deze gegevens gescreend door CCV. Is alle informatie goedgekeurd door CCV, dan worden eventuele gegevens die je daarna wijzigt ook door CCV gescreend.

WAAROM IS SCREENING NODIG?

Je klant kennen. Dat is voor jou als ondernemer belangrijk, toch? Voor CCV is het kennen van klanten óók belangrijk, zodat we je zo goed mogelijk kunnen helpen met alles wat met betalen te maken heeft. En omdat we het wettelijk verplicht zijn. Knowing your customer, of KYC, zo heet dat. Het KYC-principe schrijft voor dat een financiële organisatie (zoals CCV) haar klant goed moet kennen, voordat deze als klant wordt geaccepteerd. Als iemand een bankrekening opent, een hypotheek afsluit of, in ons geval, een betaaloplossing met transactieverwerking afneemt, moet hij geïdentificeerd en gescreend worden.

8.1. Hoe meld ik me aan in MyCCV?

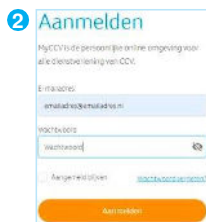
Je kan inloggen in de omgeving van MyCCV door naar de volgende url te gaan:
<https://selfservice.mycvv.eu/>



Aanmeldscherm MyCCV



Vul je e-mailadres en wachtwoord in.



Klik op het oog icon, en controleer of je het juiste wachtwoord hebt ingevoerd.

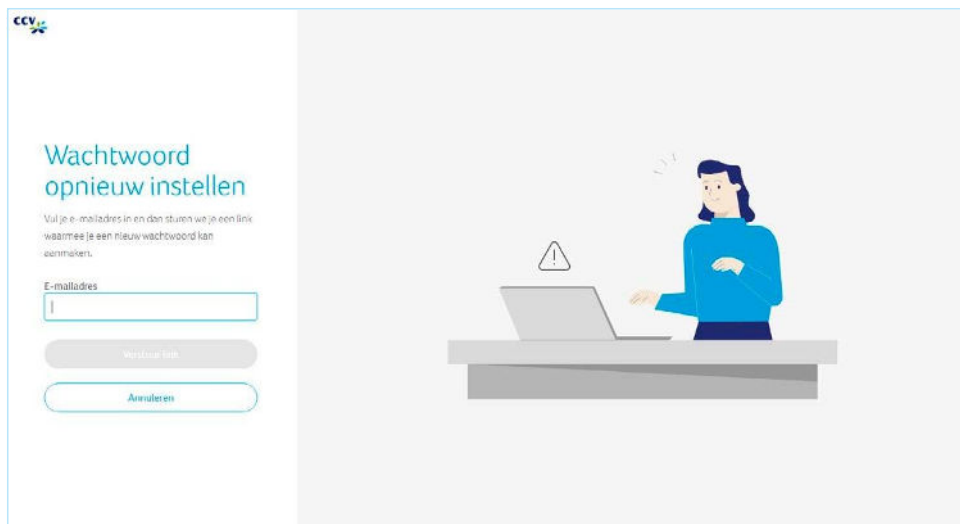
Klik op **Aanmelden**.



Krijg je een foutmelding? Dan kan het zijn dat je e-mailadres of wachtwoord niet correct is ingevoerd. Controleer ook of je account al is geactiveerd.

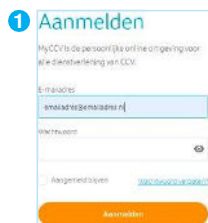
8.2. Wachtwoord vergeten

Ben je het wachtwoord van MyCCV vergeten, dan kan je deze eenvoudig opnieuw instellen:



Wachtwoord opnieuw instellen

8.2.1. Wachtwoord vergeten



Vul je e-mailadres in.

Klik op **Wachtwoord vergeten?**



Vul nog een keer je e-mailadres in.



Klik op **Verstuur link**.

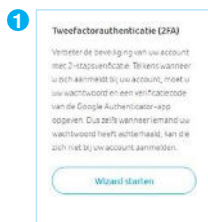


Je krijgt een e-mail toegestuurd met instructies om je wachtwoord opnieuw in te stellen.

Klik op **Doorgaan**, je komt weer terug in het login scherm.

8.2.2. Tweefactorauthenticatie (2FA)

Je kan hier ook je Tweefactorauthenticatie (2FA), ook wel 2-stapsverificatie genoemd, instellen. Dit is een extra beveiliging met behulp van Google Authenticator. 2FA is gekoppeld aan je telefoon. Zodat je zeker weet dat jij alleen toegang hebt tot MyCCV. Werken er meerdere mensen met MyCCV dan kan je er voor kiezen om deze optie niet in te stellen.



! Let op: stel je de Tweefactorauthenticatie in en vergeet je je wachtwoord, dan kan je zelf niet meer een nieuw wachtwoord aanmaken. Neem altijd contact op met de Service Desk als je je wachtwoord van de Tweefactorauthenticatie vergeten bent.

8.3. Dashboard

Op het MyCCV Dashboard staan de meest recente facturen van CCV, meldingen over de werking van MyCCV en je nieuwste transacties van je CCV Compact. Je kan direct zien of transacties zijn geslaagd of mislukt, in welke winkel de transacties zijn uitgevoerd en wanneer. Wil je alle transacties bekijken, klik dan op **Alles weergeven**. Je komt nu in de rapportengenerator, zie paragraaf 8.4.

8.4. Rapporten

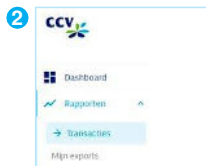
MyCCV heeft een uitgebreide rapportengenerator. Je kan van verschillende locaties, soorten transacties en periodes rapporten uitdraaien.

8.4.1. Mijn transactieoverzicht inzien

In MyCCV kan je heel gemakkelijk alle transacties bekijken van je CCV Compact. Of het nu een betaling of een reservering is, met een paar klikken heb je alle informatie bij elkaar.



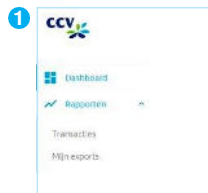
Klik op **Rapporten**.



Klik op **Transacties**. Vink de Locaties aan die je wil bekijken.

8.4.2. Ik wil één locatie bekijken

Heb je meerdere winkels? Maar je wil van één specifieke locatie het transactieoverzicht inzien. Dat kan via MyCCV binnen een paar klikken.



Klik op **Rapporten**.

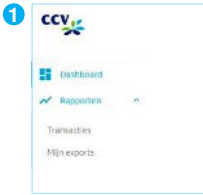


Klik op **Transacties**.

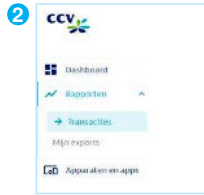


Selecteer bij **Locaties**, de juiste winkel. De resultaten worden direct getoond.

8.4.3. Ik wil de transacties bekijken van een bepaalde datum



Klik op **Rapporten**.



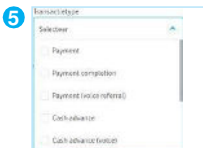
Klik op **Transacties**.



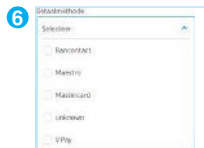
Kies onder Bereik, de dag die je wil inzien. Klik in de kalender, met de pijltjes links en rechtsboven kan je de maand veranderen. De datum van vandaag is oranje gekleurd.



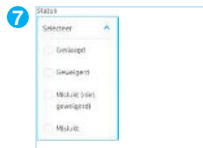
Selecteer dezelfde dag in het volgende deel van de kalender. Het tweede datumveld wordt ook gevuld. Het overzicht van de door jou gekozen dag verschijnt.



Je kan door één of meerdere transactietypes aan te vinken, een selectie maken.



Je kan door één of meerdere betaalmethodes aan te vinken, een selectie maken.



Je kan door één of meerdere transactiestatussen aan te vinken, een selectie maken.



Klik op de knop **Exporteren** als je het overzicht wil downloaden.

Klik op **Ga naar mijn exports** om je bestanden in te zien.

Alle exports die je gemaakt hebt vind je terug in Mijn exports, zie paragraaf 8.4.5.

8.4.4. Ik wil de transacties bekijken in een bepaalde periode

Naast een overzicht per dag, kan je ook een overzicht maken van alle transacties in een bepaalde periode. Dit kan handig zijn om verschillende periodes met elkaar te vergelijken.

Je kan ofwel zelf een periode instellen, of 1 van de door CCV vooraf gedefinieerde periodes kiezen:

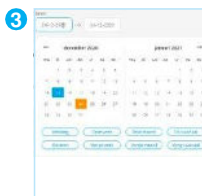
- Vandaag
- Gisteren
- Deze week
- Vorige week
- Deze maand
- Vorige maand
- Dit kwartaal
- Vorige kwartaal



Klik op **Rapporten**.



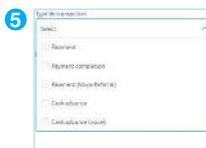
Klik op **Transacties**.



Selecteer onder **Bereik**, de startdag van de periode die je wil inzien. Klik in de kalender, met de pijltjes links en rechtsboven kan je de maand veranderen. De datum van vandaag is oranje gekleurd. Je kan ook een selectie maken uit de vooraf gedefinieerde periodes.



Selecteer in het volgende deel van de kalender de einddag van de periode die je wil inzien. Het tweede datumveld wordt ook gevuld. Het overzicht van de transacties van de door jou opgegeven periode verschijnt. In dit voorbeeld is er gekozen voor de periode: **Vorige week**.



Je kan door één of meerdere transactietypes aan te vinken, een selectie maken.



Je kan door één of meerdere betaalmethoden aan te vinken, een selectie maken.



Je kan door één of meerdere transactiestatussen aan te vinken, een selectie maken.

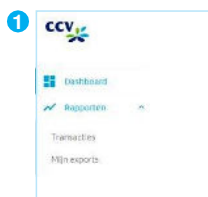


Klik op de knop **Exporteren** als je het overzicht wil downloaden.

Klik op **Ga naar mijn exports** om je bestanden in te zien.

8.4.5. Mijn exports

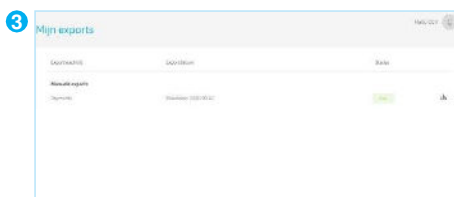
Alle rapporten vind je terug in Mijn exports.



Klik op **Rapporten**.



Klik op **Mijn exports**.
Je krijgt volgend scherm te zien.



Klik op het download icoontje om je rapportage in Excel te openen.

Links onderin je beeldscherm verschijnt er een pop-up met de melding **Open file**.

In een nieuw scherm verschijnt het document, klik rechts op het bestand en klik op **Openen**. Het bestand wordt nu geopend in Excel.

8.5. Apparaten en apps

Bovenin je scherm vindt je de SalesPoint Pay app met je hieraan gekoppelde betaalautomaten. Ook handig, via de SalesPoint Pay app vind je je opgeslagen dagafsluitingen en kan je de lay-out van je bon wijzigen.

8.5.1. Toestellen

Alle automaten zowel actief als inactief geordend bij elkaar.



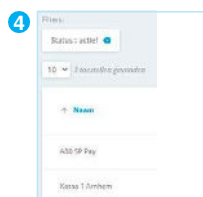
Klik op **Apparaten en apps**.



Klik op **Apparaat beheren**.



Klik op **Toestellen**.



Klik op **x** dan krijg je ook de inactieve betaalautomaten in beeld.

Heb je veel automaten in gebruik, dan kan je met geavanceerd zoeken snel de gewenste automaat vinden. Ook een toestel toevoegen gaat gemakkelijk. Klik daarvoor rechtsboven in beeld op **Voeg toestel toe**. Vul het toestelnaam en de locatie in en klik op **Opslaan**.

8.5.2. Dagafsluitingen

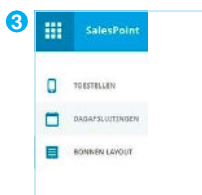
Jouw opgeslagen dagafsluitingen kan je gemakkelijk terugvinden bij Apparaten en apps.



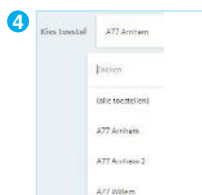
Klik op **Apparaten en apps**.



Klik op **Apparaat beheren**.



Klik op **Dagafsluitingen**. Hier vind je alle opgeslagen dagafsluitingen (pdf-files) die je hebt gemaakt met je betaalautomaat.



Wil je van een specifieke automaat de dagafsluiting, kies dan de gewenste automaat.

8.5.3. Bon lay-out wijzigen

Wil je je adresgegevens veranderen op de klantenbon, je retourvoorwaarden of je nieuwste aanbiedingen extra onder de aandacht brengen? Je hebt verschillende velden om je bon op maat te maken. Wil je het logo aanpassen, zie paragraaf 8.6.3.



Klik op **Apparaten en apps**.



Klik op **Apparaat beheren**.



Klik op **Bonnen layout**.



Je kan je bon op verschillende manieren op maat maken. Wel of geen logo of bedrijfsnaam? Klik op het vinkje om dit wel of niet te tonen op de bon. Gebruik de tekstvakken voor nieuwe aanbiedingen of wens je klanten een prettige dag toe. Alles is mogelijk!



Klik op de twee blauwe pijltjes in het midden van je scherm om de bon te verversen en het eindresultaat te bekijken.



Klik op **Opslaan** om je wijzigingen te bewaren.

PREVIEW BON

Op het voorbeeld dat SalesPoint laat zien kan het zijn dat niet alle informatie correct is. Sommige informatie wordt uit de locatie gegevens gehaald. Op de papieren bon wordt wel de juiste informatie getoond.

8.6. Administratie

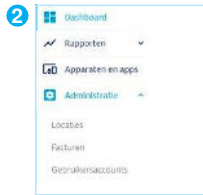
In het Administratie overzicht kan je de gegevens van je locaties en gebruikers wijzigen. Daarnaast vind je hier alle facturen van CCV.*

8.6.1. Welke locaties en betaalautomaten staan er in SalesPoint?

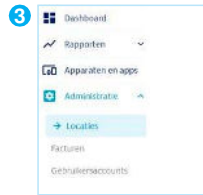
Heb je meerdere winkels of betaalautomaten? Vind ze makkelijk terug.



Klik op **Administratie**.



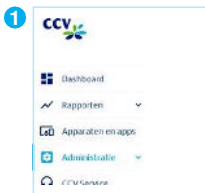
Bij Administratie kan je **Locaties, Facturen** en **Gebruikersaccounts** inzien.



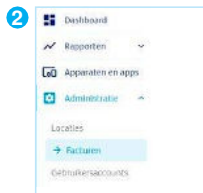
Klik op **Locaties**. Je krijgt nu alle locaties te zien waar SalesPoint is geïnstalleerd.

8.6.2. Facturen

In het factuuroverzicht staan alle facturen die je ontvangt van CCV. Dus niet meer per post, maar overzichtelijk bij elkaar!*



Klik op **Administratie**.



Klik op **Facturen**.

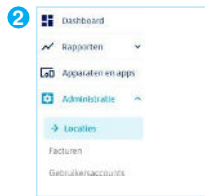
* Afhankelijk van het feit of deze functie geactiveerd is voor uw klantenaccount.

8.6.3. Logo bon lay-out wijzigen

Via Locaties kan je makkelijk jouw bedrijfslogo toevoegen of wijzigen op je klantenbon.



Klik op **Administratie**.



Klik op **Locaties**. Klik op de locatie waar je het bedrijfslogo van wil aanpassen.



Klik op **Logo toevoegen**.



Staat er al een bedrijfslogo klik dan op **Logo bewerken**.

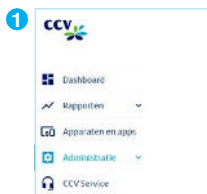


Klik op **Bestand kiezen**, en selecteer een afbeelding. Klik daarna op **Logo uploaden** of **Nieuw logo uploaden**.

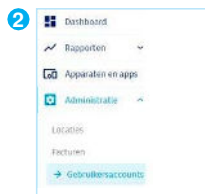
Wil je het bedrijfslogo verwijderen? Klik dan op **Logo bewerken** en daarna op **Huidig logo verwijderen**.

8.6.4. Gebruikersaccount

Je kan meerdere gebruikers, met ieder een eigen rol, toevoegen aan MyCCV. Vul zo compleet mogelijk alle gegevens in van de nieuwe gebruiker.



Klik op **Administratie**.



Klik op **Gebruikersaccounts**. Klik op + als je een gebruiker wil toevoegen. Of kies een gebruiker waar je de gegevens van wil wijzigen.



Vul de gegevens in van de nieuwe gebruiker.

Heb je alle gegevens ingevuld, klik dan op **Opslaan**.

8.6.4.1. Activeren/deactiveren gebruikersaccount

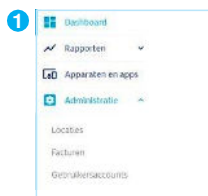
Hoe herken je een actieve of niet actieve gebruiker? Een actieve gebruiker herken je aan het groene vinkje ✓. Een niet actieve gebruiker herken je aan het rode slotje 🔒. Van deze gebruiker kan je geen gegevens wijzigen.

Wil je een niet actieve gebruikers opnieuw activeren? Klik op de gebruiker die wil heractiveren en klik onderin op de link, naast het icoontje van de blauwe vuilnisbak 🗑️. Je krijgt nu de vraag in beeld of je de gebruiker wil heractiveren.

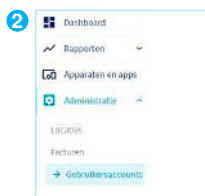
Een gebruiker deactiveren? Klik op de gebruiker, klik onderin op de link, naast het icoontje van de blauwe vuilnisbak 🗑️. Heractiveer de gebruiker en je kan weer alle gegevens aanpassen.

8.6.5. Medewerkerpincode /toegangscode

De medewerkerpincode of toegangscode stel je in via de SalesPoint app in MyCCV. Deze 4-cijferige pincode is vereist wanneer je op de betaalautomaat een terugbetaling wil uitvoeren of een transactie wil annuleren. Hoe je dit doet gaat als volgt:



Klik op **Administratie**.



Klik op **Gebruikersaccounts**.

Kies een gebruiker waar je de gegevens van wil inzien of wijzigen.



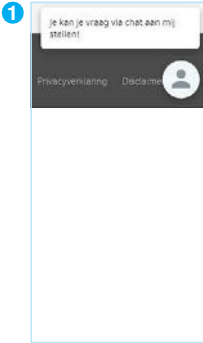
Koppel een 4-cijferige pincode aan de gebruiker.

Klik op **Opslaan**.

! Let op: vergeet niet de toegangscode door te geven aan de gebruiker.

8.7. Heb je een vraag over MyCCV? Chat live met CCV!

Ben je aan het werk met MyCCV en je komt er even niet uit. Dan kan je via de live chat, jouw vraag stellen aan een support medewerker van CCV. De chat is iedere werkdag tussen 09.00 en 17.00 uur bereikbaar.



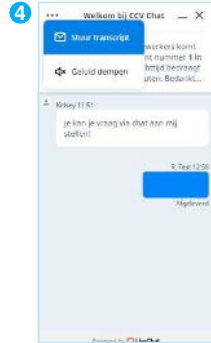
Klik rechtsonder in beeld op de 'chat met mij' knop.



Typ je vraag.



Een supportmedewerker van CCV beantwoordt je vraag zo snel mogelijk.



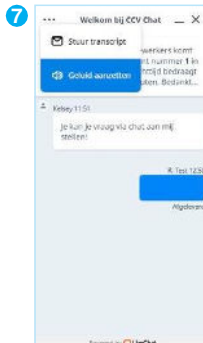
Op een later moment het antwoord teruglezen? Klik op de ... linksboven in je scherm. Klik op **Stuur transcript** om per mail het antwoord naar je toe te sturen.



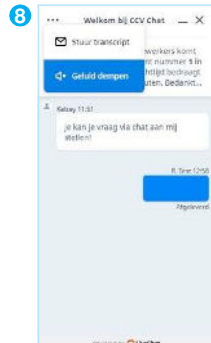
Vul je e-mailadres in. Klik op **Verzenden**.



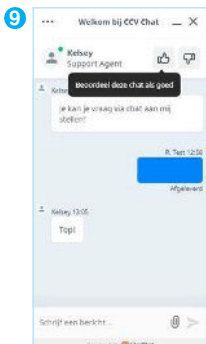
Het afschrift van de chat wordt verstuurd. Klik op **Verberg**.



Wil je weten wanneer je antwoord krijgt van de support medewerker? Klik op ... linksboven in je scherm. Klik op **Geluid aanzetten**.



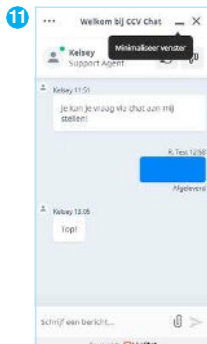
Rustig werken zonder afgeleid te worden door het geluid van de chat? Klik op ... linksboven in je scherm. Klik op **Geluid dempen**.



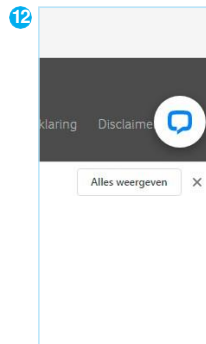
Ben je tevreden met je antwoord, klik op dumpje.



Klik rechtsboven op X om de live chat af te sluiten.



Wacht je op een antwoord van de supportmedewerker, dan kan je de chat minimaliseren. Klik op - rechtsboven.



Je krijgt bovenstaand icoontje in beeld.




Na afloop van de live chat krijg je een aantal korte vragen. Klik op **Verzenden**.

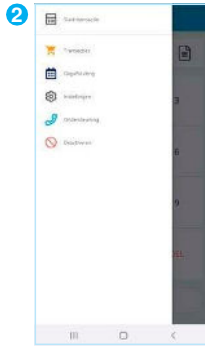
Aan de hand van jouw antwoorden maken wij MyCCV weer beter.

9. Contactgegevens

Wanneer je een storing hebt, kan je uit je SalesPoint app al heel veel informatie halen over jouw CCV Compact. Ook het telefoonnummer van de Customer Support kan je hier terugvinden.



Als je de SalesPoint app nog niet geopend hebt, open je deze. Klik linksboven op .



Klik op **Ondersteuning**.



Hier vind je o.a. contactinformatie, apparaatinformatie, handelaar informatie, hardware-informatie en informatie over de server.



Scroll naar beneden om de vervolginformatie te zien.

Schrijf hieronder je MyCCV gegevens en je TMS TID nummer op:

Gebruikersnaam
Wachtwoord
TMS TID

9.1. Telefoonnummers CCV

Service Center (voor storingsen en bestellen van supplies)	088 228 9849
Supplies bestellen via internet	www.ccv.eu
Sales	088 228 9870

9.2. Algemene adresgegevens CCV

CCV Nederland
Westervoortsedijk 55
6827 AT, Arnhem



Contactgegevens CCV

Ondersteuning bij storingen en het bestellen van toebehoren
Customer Support - 088 228 9849

Bestellen van betaalautomaten
Sales - 088 228 9870

Bestellen via internet

www.ccv.eu/nl