

12- COMMUNIQUÉ PDV
Information au sujet du service de soutien - Révisé – 26 juin 2014

Pour obtenir du soutien pour le nouveau PDV, communiquez avec une des personnes suivantes, selon vos besoins :

- Pour des problèmes de connectivité, de nom d'utilisateur, de panne du PDV, communiquez avec les services de soutien informatique par courriel soutien@sbmfc.com puis par téléphone au 1-866-615-9284.

- Pour des problèmes ayant trait au matériel informatique, communiquez avec le service de soutien immédiat de Posera:

08h00-18h00 heure de l'est: 1- 888- 404- 2662, option 1.

- 18h00- 23h00 heure de l'est: Téléphonnez 1-888-404-2662, option 260. Il faut laisser un message et un technicien retournera l'appel dans les 15 minutes.

- 23h00 - 08h00 heure de l'est, il n'y a aucun soutien en ce moment.

La liste du matériel informatique de Posera est la suivante :

- (Afficheur-client)
- (Imprimante de factures)
- Écran et Point de Vente HP/ Tiroir-Caisse
- Lecteurs de codes à barres
- Pile de secours Tripp-Lite
- Logiciel Maître'D

Pour le service de soutien de Posera pour des problèmes ou questions non urgents, envoyez un courriel à support@posera.com et veuillez informer Peggy Smith.

Pour vos problèmes avec votre équipement de Chase PaymentTech, téléphonez au 1-800-265-5158

- Tous problèmes avec la fermeture de lots, les transactions de crédit et de débit (de le Pin Pad au centre de vérification) et les problèmes du Pin Pad, Posera manipule la partie de la transaction qui se produit dans Maître' D. Comme vous voyez, ceci peut porter à confusion. Si vous n'êtes pas certain, vous pouvez appeler Posera d'abord et ils vous référeront à Chase, s'il y a lieu.

Pour communiquer avec d'autres mess qui utilisent Maître'D, vous trouverez leurs coordonnées sur le Portail communautaire à l'adresse <http://www.portailcommunautairefc.com/fr/index.asp>.

N'hésitez pas à communiquer avec moi. Je suis à votre disposition si vous avez des questions ou des préoccupations. Il est préférable de m'envoyer les questions par courriel pour que je puisse obtenir la réponse à votre question. De plus, je pourrai inclure la question au POS Communiqué PDV pour que les autres mess puissent en bénéficier. Vous pouvez me joindre à : Smith.peggy@sbmfc.com ou au 1-613-401-9509.