

Contact

Idées d'affaires pour les clients des Services aux commerçants TD

Stimulez vos ventes : acceptez les paiements en ligne

Selon Statistique Canada, les entreprises de détail ont vendu pour 4,7 milliards de dollars de biens et de services en ligne en 2006, soit le double du chiffre de l'année précédente. Si la tendance se poursuit, votre capacité d'établir une vitrine virtuelle efficace pourrait être essentielle à la croissance future de votre entreprise.

Magasins en ligne, offert par les Services aux commerçants TD, peut vous aider à ouvrir votre magasin en ligne en intégrant une composante de commerce électronique dans un site Web existant ou en créant un site.

Magasins en ligne peut traiter vos paiements de façon sécurisée, gérer vos commandes et vous offrir, à vous et à vos clients, un soutien téléphonique 24 heures sur 24.

Acceptez les paiements en ligne

Si vous avez besoin de modifier rapidement votre site Web actuel afin de permettre à vos clients de faire leurs emplettes chez vous en ligne, les services de gestion et de traitement des paiements de Magasins en ligne peuvent prendre en



charge une partie ou l'ensemble de vos opérations de commerce électronique. Ces services vont du recouvrement des paiements à la production de relevés détaillés de votre activité de compte, en passant par

le dépôt des rentrées de fonds quotidiennes dans votre compte TD Canada Trust.

Voici quelques-uns des avantages offerts par Magasins en ligne :

- Traitement des cartes de crédit et autorisation en ligne et en temps réel.
- Capture sécurisée de toutes les opérations de carte de crédit.
- Capacité de traiter automatiquement les opérations périodiques (comme les abonnements hebdomadaires ou les cotisations mensuelles) à des dates prévues.
- Capacité de traiter un nombre illimité d'opérations dans un même lot.

Dans ce numéro

2 / Requinquez vos affaires

- Solution logicielle pour PDV

3 / Gérez votre entreprise

- Du soutien pour votre entreprise
- Outils Web

4 / Prévention des fraudes

- Protection des renseignements sur les clients
- Besoin de papier?

Suite à la page 2

Stimulez vos ventes : acceptez les paiements en ligne

Suite de la page 1

- Avis de paiement envoyés à vous et à vos clients.

Magasins en ligne offre également des services d'administration et des rapports de ventes complets. Vous pouvez effectuer une recherche sur des opérations précises et produire des rapports quotidiens ou mensuels à partir de votre historique des opérations. Vous pouvez aussi passer en revue le total de vos revenus, le montant des commandes ou le nombre de clients qui ont fait des achats sur votre site – tout cela en ligne!

Créez une vitrine virtuelle

Si vous désirez créer une vitrine virtuelle, visitez le site d'essai virtuel de Magasins en ligne pour essayer les différents styles et formats de vitrine proposés.

Choisissez parmi les sept modèles conçus par des professionnels et personnalisez votre vitrine en téléchargeant le logo de votre entreprise, ainsi que des photos et des descriptions de vos produits. Tous les modèles sont « clés en main ». Pour commencer, il suffit de vous rendre à l'adresse www.magasinsenligne.ca, puis de cliquer sur « Créez votre magasin d'essai/Appliquez Maintenant ».

Caractéristiques de sécurité

Magasins en ligne offre un environnement en ligne sécurisé utilisant le protocole de chiffrement SSL (*Secure Sockets Layer*) à 128 bits. Pour vous aider à traiter les opérations qui pourraient comporter des risques, plusieurs niveaux d'outils de prévention des fraudes (fortement recommandés par les Services aux commerçants TD) sont intégrés – sans frais – au site Web, notamment :

- **Le Service de vérification de l'adresse (SVA).** Ce service vérifie l'adresse de facturation du titulaire de carte et vous donne les résultats, afin que vous puissiez vous assurer que vous traitez avec le titulaire légitime de la carte.
- **La Valeur de vérification de la carte 2 (CVV2).** Ce code de trois chiffres – imprimé au verso de la plupart des cartes de crédit – vous aide à vérifier l'identité du titulaire de carte qui fait l'achat en ligne.

Autre avantage de Magasins en ligne, vous pouvez vous inscrire au service *Vérifié par Visa**, fonction de paiement en ligne qui aide à vérifier l'identité du titulaire de carte grâce à un mot de passe.

Pour en savoir plus sur ce que Magasins en ligne peut faire pour vous aider à profiter du potentiel de vente des vitrines virtuelles, visitez le www.magasinsenligne.ca ou composez le 1-800-363-1163. ■

Décuplez votre efficacité grâce à notre solution logicielle pour PDV

Que vous dirigiez une chaîne de magasins ou un seul établissement, la souplesse et l'efficacité de votre processus de traitement des paiements revêtent une importance cruciale pour le succès de votre entreprise.

Et quoi de plus efficace que d'intégrer le traitement des cartes dans un système point de vente (PDV) amélioré? C'est justement ce que vous permet de faire le logiciel Retail Management System (RMS)¹ de Microsoft Dynamics®, utilisé en combinaison avec le logiciel de transition RMS des Services aux commerçants TD.

Ce système PDV intégré vous permet de traiter les opérations par carte à même votre registre de PDV; il vous suffit d'avoir un clavier NIP branché à votre système. Le logiciel reconnaît une vaste gamme de cartes, ce qui donne à vos clients un grand choix d'options de paiement, tout en libérant un précieux espace de comptoir dans votre magasin. Vous pouvez aussi :

- **économiser de l'argent.** Aucuns frais ne sont associés au logiciel de transition, et vous pouvez consolider les frais de communication de votre entreprise et éliminer les frais de location de terminaux².
- **économiser du temps.** Grâce à cette solution intégrée, l'opération n'est entrée qu'une seule fois dans votre système PDV, ce qui accélère le processus de vérification, réduit le risque

d'erreur et facilite la préparation de rapports et la conciliation des opérations.

- **améliorer la satisfaction de la clientèle.** Grâce à ce système rapide et fiable, vos clients jouissent d'un service efficace et uniforme, ce qui ne peut que les inciter à revenir.
- **cibler les efforts de marketing.** En ayant accès à leur historique d'achats à la caisse, vous êtes en mesure de proposer aux clients des options de vente incitative et de vente croisée appropriées.
- **rester au courant de vos affaires.** Grâce à notre vaste gamme de rapports de ventes, vous pouvez visualiser et analyser les données afin de mieux cerner les tendances de ventes et d'évaluer le succès de vos campagnes de promotion.



Pour en savoir plus, composez le 1-877-836-7767 ou visitez le www.tdcanadatrust.com/francais/merchant

Du soutien pour votre entreprise

Vous travaillez fort pour prévoir les besoins de vos clients. En retour, nous nous efforçons de combler vos besoins et faisons tout en notre pouvoir afin d'améliorer votre expérience des Services aux commerçants TD.

Que ce soit pour vous aider à choisir la solution de traitement de paiements qui vous convient ou pour ajouter du personnel au service à la clientèle afin de répondre à vos questions, nous sommes toujours là pour vous.

Des ressources à jour

Vous pouvez aussi compter sur nous pour obtenir de l'information actuelle et d'intérêt pour votre entreprise, notamment des nouvelles sur la technologie de la carte à puce et des conseils sur la prévention des fraudes. Consultez le site www.tdcanadatrust.com/francais/merchant et cliquez sur la rubrique « Centre de ressources » pour avoir accès, entre autres, à une foule de brochures, de guides, de renseignements sur le secteur et de liens utiles.

Valeur ajoutée

Notre but, aux Services aux commerçants TD, est d'ajouter de la valeur à nos services partout où cela est possible. Voici quelques-uns des avantages supplémentaires que vous offre votre forfait :

- Économies sur les frais de télécommunications grâce à la connexion Internet TD PDV Express³ (voir l'encadré). Offert exclusivement aux clients des Services aux commerçants TD, il s'agit d'une connexion Internet à prix réduit.
- Autres services de comptes d'affaires, tels que les programmes de cartes-cadeaux et Rapports en ligne. Conçu pour vous aider à augmenter votre volume de ventes, à fidéliser votre clientèle et à accroître l'efficacité de votre entreprise.
- Installation sur place du PDV, ainsi que formation et mises à jour de logiciel et de matériel, sans frais supplémentaires.
- Services de dépannage et de soutien

technique sur place, le jour même, 7 jours sur 7 (sauf le 1^{er} janvier et le 25 décembre) dans la plupart des grands centres, si l'appel est reçu avant 16 h (HE) la semaine et 14 h (HE) le week-end.

- Soutien téléphonique 24 heures sur 24,

7 jours sur 7, en appelant au Centre de service des Services aux commerçants TD (1-800-363-1163).

Nous sommes heureux de vous compter parmi les clients des Services aux commerçants TD et nous nous engageons à vous aider, vous et votre entreprise. ■

Faites l'essai de ces outils Web

Internet constitue un outil puissant pour tous les chefs de petites entreprises. Les services Web suivants des Services aux commerçants TD peuvent vous aider à maximiser vos profits et votre efficacité.

TD PDV Express

Le service TD PDV Express est une connexion Internet destinée exclusivement aux clients des Services aux commerçants TD pour le traitement de leurs opérations par cartes de crédit et de débit et leurs autres besoins de communication d'affaires. Cette connexion par ligne numérique d'abonné (DSL) de Bell Canada vous permet d'accélérer le traitement et de réduire vos coûts, tout en offrant un meilleur service à vos clients. Grâce à elle :

- **Économisez de l'argent.** Grâce au crédit de fidélité des Services aux commerçants TD, bénéficiez d'un tarif mensuel réduit pour votre connexion Internet de Bell Canada. Économisez aussi en utilisant moins de lignes pour vos communications d'affaires.
- **Économisez du temps.** Le traitement des paiements par carte est quatre fois plus rapide qu'avec un accès par ligne commutée. Vos clients attendent donc moins longtemps à la caisse, ce qui améliore le service à la clientèle.

Choisissez parmi les quatre forfaits de services TD PDV Express conçus pour répondre à différents besoins d'entreprise et épargnez jusqu'à 41 % sur les frais habituels de Bell grâce au crédit de fidélité des Services aux commerçants TD. Nous pouvons vous aider à choisir le forfait qui convient le mieux à votre entreprise et nous occuper de la configuration et de l'installation.

Rapports en ligne

Rapports en ligne est un autre service Web qui peut vous aider à gérer votre entreprise. Cet outil de gestion et de recherche de données pratique vous procure un accès en ligne sécurisé aux opérations.

Efficacité accrue. Vous pouvez visualiser le détail de vos opérations quotidiennes par carte dès qu'elles sont traitées, afin de les vérifier et d'effectuer la conciliation de vos livres sans délai. Vous pouvez également consulter en ligne les demandes de recherche et les débits compensatoires, ce qui peut faciliter la gestion et contribuer à réduire les pertes potentielles.

Rapports personnalisés. Vous pouvez produire des rapports détaillés sur les opérations en précisant la période visée (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle) et récupérer les données sur les paiements des 12 derniers mois pour dégager les tendances de vente. Téléchargez les rapports sur une feuille de calcul Excel ou en document PDF.

Pour en savoir plus sur les services TD PDV Express et Rapports en ligne, visitez le www.tdcanadatrust.com/francais/merchant ou composez le 1-800-363-1163.

Confidentialité : nos efforts concertés pour protéger les renseignements sur les clients

A l'ère électronique, les données sur les comptes des clients sont une cible de plus en plus tentante pour les fraudeurs. L'une de vos meilleures armes pour vous protéger de ces criminels est d'adhérer et de vous conformer au programme Sécurité de l'information concernant les comptes (SIC) de Visa Canada.

Nos efforts concertés dans le cadre du programme SIC visent à vous permettre de lutter contre le vol de données confidentielles sur les titulaires de carte, en déterminant le niveau de sécurité des données recueillies par votre entreprise et, au besoin, en vous recommandant des correctifs afin d'égaliser ou de dépasser les normes de l'industrie.

Imposer le respect de la norme

Le programme SIC exige des commerçants qu'ils maintiennent les normes de sécurité des données, établies par l'industrie des paiements à l'échelle internationale. Pour se conformer aux normes de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (ICP), les commerçants sont tenus de respecter les exigences définies par l'ensemble des principaux émetteurs et associations de cartes de crédit (pour obtenir la liste détaillée de ces exigences, visitez le www.visa.ca/sic).

Tous les commerçants qui traitent, transmettent, stockent ou visualisent des données associées à des cartes *Visa** doivent se conformer au SIC. Que les données confidentielles se trouvent sur un PC autonome ou un serveur de réseau, le SIC les protège à tous les points du système de paiement.

Les commerçants peuvent également

devoir se soumettre à une vérification de leur conformité.

Comment s'inscrire

Bien que recommandée pour tous les commerçants, la vérification dans le cadre du SIC est obligatoire pour quiconque traite plus de 20 000 opérations de commerce électronique *Visa* par an et tous ceux qui traitent plus de un million d'opérations *Visa* par an. Voici ce que les commerçants doivent faire :

1. S'inscrire auprès d'un évaluateur qualifié en matière de sécurité agréé par *Visa*, qui les guidera tout au long du processus de conformité.
2. Répondre en ligne au *Questionnaire d'autoévaluation* annuel de l'ICP pour évaluer et améliorer la sécurité de leurs systèmes internes, procédés commerciaux et sites Web.

3. Soumettre leur réseau à une évaluation trimestrielle à l'aide d'un programme automatisé ciblant d'éventuelles lacunes des systèmes, procédure qui doit être validée par un évaluateur qualifié en matière de sécurité.

Entamez le processus de vérification en allant au www.visa.ca/sic, où vous pourrez déterminer les exigences en matière de conformité et consulter la liste des évaluateurs qualifiés. Vous pourrez également télécharger le *Questionnaire d'autoévaluation*, la marche à suivre pour évaluer le réseau (sur le site anglais seulement) et une version en format PDF des normes de sécurité des données de l'ICP.

Si vous recevez un avis écrit des Services aux commerçants TD indiquant que vous devez procéder à une vérification de votre



conformité au programme SIC, vous disposez d'un délai de un an pour prendre les mesures nécessaires.

Protection pour les commerçants

Non seulement la conformité au SIC vous permet de décourager les criminels, mais elle est aussi un atout pour votre entreprise. En assurant la sécurité des données sur les titulaires de carte, vous protégez votre entreprise contre la fraude, instaurez la confiance des consommateurs et améliorez vos bénéfices. ■

Besoin de papier?

Les entreprises suivantes sont les fournisseurs de papier privilégiés pour les terminaux point de vente des Services aux commerçants TD. Nous recommandons aux commerçants qui ont besoin de papier d'appeler l'une de ces entreprises pour être sûrs de faire affaire avec un fournisseur digne de confiance.

- MainTech Industries, 1-800-268-5120
- Maxwell Media Products, 1-800-561-6406
- Papier Parfait Inc., 1-877-745-5163

Le bulletin *Contact* est publié périodiquement par les Services aux commerçants TD. Tous les efforts ont été faits pour que l'information contenue dans le présent bulletin soit exacte. Cependant, les Services aux commerçants TD n'assument aucune responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions que comporterait cette information ou quant aux pertes découlant de ces erreurs ou omissions.

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez nous écrire à Bulletin *Contact*, Service du marketing des Services aux commerçants TD, 100 Wellington St. W., 29th Floor, Canadian Pacific Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2, nous téléphoner au numéro sans frais 1-800-363-1163 ou consulter le site www.tdcanadatrust.com/francais/merchant

¹ Le logiciel Microsoft Dynamics RMS doit être acheté auprès d'un revendeur autorisé de Microsoft.

² Des frais de location mensuels s'appliquent aux claviers NIP acceptant les cartes de débit.

³ Non offert dans toutes les régions. Parlez avec un représentant des Services aux commerçants TD pour savoir si le service TD PDV Express est offert dans votre région.

* Visa International Service Association/Utilisée sous licence.

© Microsoft est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

© 2008 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.



Sources Mixtes
Cert no. SW-COC-1700
© 1996 FSC



Services aux Commerçants