

## Ouverture de session

1. Allez à [www.ernex.com](http://www.ernex.com). Dans le coin supérieur gauche de la page, sélectionnez « [Ouverture de session des commerçants](#) ».
2. Entrez votre nom d'utilisateur (habituellement, votre adresse électronique).
3. Entrez votre mot de passe ou votre mot de passe par défaut (s'il s'agit de votre première ouverture de session).

Lors de votre première ouverture de session, un message vous invitera à modifier votre mot de passe.

## Changer le mot de passe

1. Sélectionnez la section « [Mon profil](#) » dans le menu supérieur.
2. Sélectionnez « [Changer le mot de passe](#) » dans le menu de gauche.
3. Dans les zones prévues, entrez :
  - a) Votre ancien mot de passe,
  - b) Un nouveau mot de passe,
  - c) Le nouveau mot de passe à nouveau,
  - d) Cliquez sur « Transmettre ».

**Nota :** Le nouveau mot de passe doit inclure 7 caractères alphanumériques.

## Ajouter/modifier les questions de sécurité

Pour modifier vos questions et réponses de sécurité :

1. Sélectionnez la section « [Mon profil](#) » dans le menu supérieur.
2. Sélectionnez « [Ajouter/modifier les questions de sécurité](#) » dans le menu de gauche.
3. Entrez votre mot de passe actuel dans la zone « Ancien mot de passe ».
4. Sélectionnez « Question de sécurité #1 » dans le menu déroulant.
5. Entrez votre réponse #1 dans la zone suivante.
6. Sélectionnez « Question de sécurité #2 » dans le menu déroulant.
7. Entrez votre réponse #2 dans la zone suivante.
8. Cliquez sur « Transmettre ».

## Mot de passe oublié

Si vous avez oublié votre mot de passe :

1. Dans l'écran d'ouverture de session, cliquez sur le lien « [Mot de passe oublié?](#) ».
2. Tapez les réponses à vos questions de sécurité.
3. Puis, créez un nouveau mot de passe et cliquez sur « Transmettre ».
4. Si vous avez oublié les réponses à vos questions, communiquez avec votre centre de soutien du Programme pour rétablir votre mot de passe.

## Afficher/mettre à jour le profil

Pour mettre à jour votre profil personnel ou les options du Portail :

1. Sélectionnez la section « [Mon profil](#) » dans le menu supérieur.
2. Sélectionnez la section « [Mettre à jour le profil](#) » dans le menu de gauche pour mettre à jour vos Prénom, Nom et langue préférée, puis « cliquez » sur Mettre à jour.
3. Sélectionnez « [Mettre à jour le mot de passe](#) » pour modifier votre mot de passe.
4. Sélectionnez « [Mettre à jour le nom d'utilisateur](#) » pour modifier votre nom d'utilisateur (adresse électronique).
5. Sélectionnez « [Mettre à jour l'information de sécurité](#) » pour modifier vos questions et réponses de sécurité.

## Envoyer un courriel aux services de soutien d'Ernex

1. Sélectionnez la section « [Page d'accueil](#) » dans le menu supérieur.
2. Entrez votre objet dans la zone prévue.
3. Entrez votre message.
4. Entrez votre numéro de téléphone si vous préférez qu'on vous rappelle pour vous offrir du soutien.
5. Cliquez sur « Transmettre ». Vous recevrez des réponses à vos messages dans les 24 heures.

Votre gérant(e) vous indiquera l'information supplémentaire dont vous avez besoin concernant votre Programme et l'accès au Portail

**Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Ernex au 1-888-376-3999 ou par courriel à [support@ernex.com](mailto:support@ernex.com)**

## Fermeture de session et délai dépassé

1. Pour fermer la session à n'importe quel moment pendant que vous utilisez le Portail Internet, cliquez sur le bouton « Quitter » dans le coin supérieur droit.

**Nota :** Pour des motifs de sécurité, le Portail Internet met automatiquement fin à votre session après 30 minutes d'inactivité. Pour continuer à utiliser le Portail, effectuez simplement une nouvelle ouverture de session.

## Recherche de client

Pour rechercher un client, accédez à l'information sur la carte :

1. Sélectionnez la section « [Clients](#) » dans le menu supérieur.
2. Entrez le numéro de la carte dans la zone de recherche ou effectuez une recherche en tapant le nom complet du client, son numéro de téléphone ou son code postal (Zip) et cliquez sur « Exécuter! ».
3. Cliquez sur « Afficher » pour accéder à l'information sur la carte sélectionnée.

## Information sur la carte

Cette section est la section par défaut pour la carte sélectionnée et permet d'afficher les données suivantes : État de la carte, Date d'expiration de la carte, Date de la dernière transaction, Solde de la carte, Historique des transactions associées à une carte, Profil du titulaire de la carte et Compte de la carte dans le portail.

## Consultation de l'historique des transactions associées à une carte

1. Sélectionnez « [Historique des transactions](#) » dans le menu de gauche.
2. Sélectionnez 30 derniers jours, 60 derniers jours, 90 derniers jours ou Tous dans le menu déroulant et cliquez sur « Exécuter! ».
3. Cliquez sur « Détails » pour afficher les détails des transactions.

## Gérer le profil du titulaire et mettre à jour le compte de Portail

Pour afficher ou mettre à jour le profil d'un titulaire :

1. Sélectionnez « [Mettre à jour le profil](#) » dans le menu de gauche.
2. Affichez ou mettez à jour les détails du profil selon le cas et cliquez sur « Mettre à jour » pour enregistrer les modifications.
3. Sélectionnez « [Mettre à jour le compte](#) » pour une carte donnée puis cliquez sur « [Mettre à jour le mot de passe](#) » dans le menu de gauche.
4. Rétablissez le mot de passe de la carte en tapant un mot de passe par défaut et cliquez sur « Transmettre ».

## Désactiver une carte

Pour désactiver une carte dans le Portail :

1. Sélectionnez « [Désactiver une carte](#) » dans le menu de gauche.
2. Sélectionnez Entreprise, Commerce ou Location, selon le cas.
3. Cliquez sur « Désactiver ».

**Nota :** Une fois que vous avez exécuté cette fonction, la carte est désactivée en permanence. Les membres devront adhérer de nouveau au programme pour l'utiliser.

## Rajuster les points de récompense

Pour rajuster les points d'une carte de fidélité :

1. Sélectionnez « [Rajuster les points de récompense](#) » dans le menu de gauche.
2. Entrez le nombre de points à rajuster.
3. Cliquez sur « Ajouter » ou « Supprimer » pour terminer le rajustement.

## Demande d'activation massive de cartes-cadeaux

Pour transmettre une demande d'activation massive de cartes-cadeaux :

1. Sélectionnez la section « [Clients](#) » dans le menu supérieur.
2. Sélectionnez « [Activation massive de cartes](#) » dans le menu de gauche.
3. Incluez les gammes de début et de fin pour les numéros de carte, la quantité de cartes et une valeur en dollars (\$) à ajouter aux cartes.
4. Cliquez sur « Transmettre ».

**Nota** : Les activations seront effectuées dans les 24 à 48 heures d'ouverture suivantes.

## Gérer les utilisateurs existants / Créer de nouveaux utilisateurs

1. Sélectionnez la section « [Gestion des utilisateurs](#) » dans le menu supérieur.
2. Sélectionnez « [Créer un nouvel utilisateur](#) » dans le menu de gauche.
3. Sélectionnez un nom d'établissement particulier auquel ajouter un utilisateur.
4. Choisissez les rôles de l'utilisateur.
5. Entrez le nom d'utilisateur, l'adresse électronique et le mot de passe par défaut de l'utilisateur.
6. Cliquez sur « Ajouter » pour créer un nouvel utilisateur.
7. Pour gérer un utilisateur, sélectionnez « [Gérer les utilisateurs existants](#) » dans le menu de gauche.
8. Recherchez l'utilisateur par Nom *ou* Rôle *ou* Domaine d'intervention.
9. Cliquez sur « Afficher détails » pour voir les détails de l'utilisateur.

## Mettre à jour le compte d'utilisateur

Pour mettre à jour le compte de Portail d'un utilisateur :

1. Sélectionnez « [Mettre à jour le mot de passe](#) » pour remplacer le mot de passe par un mot de passe par défaut.
2. Sélectionnez « [Mettre à jour le compte](#) » pour désactiver ou réactiver l'accès au Portail.
3. Sélectionnez « [Mettre à jour le rôle de l'utilisateur](#) » pour modifier les opérations que l'utilisateur peut exécuter dans le Portail.
4. Sélectionnez « [Mettre à jour le niveau d'autorisation](#) » pour mettre à jour le niveau d'autorisation de l'utilisateur.

Votre gérant(e) vous indiquera l'information supplémentaire dont vous avez besoin concernant votre Programme et l'accès au Portail

**Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Ernex au 1-888-376-3999 ou par courriel à [support@ernex.com](mailto:support@ernex.com)**