

# Willkommen bei Global Payments.

## Wir sind für Sie da.

Um Ihnen den Umstieg so einfach wie möglich zu gestalten, haben wir für Sie die wichtigsten Informationen und die häufigsten Fragen zusammengestellt.

### KUNDENPORTAL – MARKETPLACE

#### Was ist der Marketplace?

Marketplace ist das Global Payments-Kundenportal. Im Marketplace finden Sie Ihre Abrechnungen und können neue Services oder Standorte hinzufügen, Ihre Kundendaten verwalten und zusätzliche Terminals und Produkte bestellen. Rund um die Uhr!

#### Zugang zum Marketplace:

Sie erhalten automatisch eine Einladungs-E-Mail zum Marketplace, sobald Ihr Vertrag mit Global Payments aktiviert wurde.

Bitte kontrollieren Sie Ihren Posteingang sowie Ihren Spam-Ordner. Die Einladungs-E-Mail wird von **info@globalpayments.at** versendet und hat folgenden Betreff: **“Marketplace, das Kundenportal von Global Payments.”**

1. Klicken Sie auf den Button “Ich möchte mich anmelden”. Sie werden auf eine **Log-in-Seite** weitergeleitet. Sie sehen eine kurze Einleitung und Zusammenfassung. Klicken Sie auf “Weiter”.
2. Wählen Sie am nächsten Screen **“Neues einzigartiges Benutzerkonto für die angegebene Firmen-ID erstellen”**.
3. Wählen Sie im nächsten Schritt Ihren Log-in-Namen (wir empfehlen Ihre E-Mail-Adresse zu verwenden) sowie Ihr gewünschtes Passwort. Bitte beachten Sie, dass Sie hier Ihren Benutzernamen und Ihr

Passwort **selber festlegen müssen!** Sie legen diese Zugangsdaten in diesem Schritt fest, von Global Payments wurden Ihnen keine Benutzerdaten zugesendet. Klicken Sie auf **“Neues Benutzerkonto erstellen”**.

4. Sie erhalten die Benachrichtigung, dass ein neues Benutzerkonto erstellt wurde. Klicken Sie auf “Weiter” und melden Sie sich zum ersten Mal mit Ihren gewählten Anmeldedaten beim Marketplace an.

### RECHNUNGEN

#### Wo finde ich meine Rechnungen?

Ihre Rechnungen finden Sie in unserem Kundenportal **Marketplace**. Sie können diese im Bereich **Rechnungslegung** (rechte obere Ecke, bei mobilen Bildschirmen auf das Symbol mit den drei Balken klicken) herunterladen.

#### Können Rechnungen zugesandt werden?

Bei Global Payments können Sie sich Ihre Rechnungen bequem und kostenlos per E-Mail zusenden lassen. Gehen Sie hier wie folgt vor: auf **Rechnungslegung** klicken → auf die rote Schaltfläche **“E-Mail Benachrichtigung”** klicken → bis zu 5 E-Mail Adressen hinzufügen und speichern. Bitte beachten Sie, dass Sie für jede E-Mail-Adresse separat auf “speichern” klicken müssen.

#### Meine Rechnung sieht nun anders aus als bei meinem vorherigen Bezahldienstleister, muss ich etwas beachten?

Die Rechnungen von Global Payments beinhalten alle Komponenten, die Sie bisher auch auf Abrechnungen von Payone finden konnten.

### REPORTING

#### Wo finde ich Reports und detaillierte Übersichten meiner Transaktionen und Umsätze?

Reports können ebenfalls in Marketplace heruntergeladen werden. Gehen Sie hier wie folgt vor:

1. Einstieg über den Marketplace.
2. Unten mittig auf die blaue Schaltfläche “Zum Verkaufsportale” klicken → Sie werden zum Merchantportal weitergeleitet.
3. Oben mittig sehen Sie das Feld “Transaktionen”.

4. Hier können Sie die Transaktionen und Übersichten nach Ihren Wünschen mithilfe der Filter anpassen und auswählen.
5. In der linken unteren Ecke finden Sie einen Button, mit dem Sie die ausgewählte Transaktionsübersicht als PDF oder XLSX-Datei herunterladen können.

## ALLES RUND UMS TERMINAL

### Wo finde ich detaillierte Beschreibungen zu den Terminal- Funktionen? Insbesondere zu Vorautorisierung, MOTO und Storno?

Wir haben für alle Terminal-Typen Benutzerhandbücher, in denen auch alle Funktionen im Detail beschrieben werden. Sie finden unsere Handbücher im [Merchantportal](#) beim Menüpunkt "Downloads". Sie können das Merchantportal auch über den [Marketplace](#) erreichen.

### Kann ich die Reihenfolge des Belegdrucks ändern?

Terminals von Global Payments drucken zuerst den Händlerbeleg, dann den Kundenbeleg (sofern dieser von der Kundschaft gewünscht ist). Sollten Sie diese Reihenfolge ändern wollen, geben Sie dies bitte unter: [info@globalpayments.at](mailto:info@globalpayments.at) Bescheid.

### Wo bestelle ich Bonrollen?

Bonrollen können Sie bei unserem Servicepartner TSS nachbestellen. Sie erreichen TSS unter +43 1 266 12 34 oder [office@itss.service-pos.at](mailto:office@itss.service-pos.at).

### Ich bin Migrationskund:in. Was mache ich mit meinem alten Payone-Terminal?

Unser Servicepartner TSS nimmt Ihr altes Payone-Terminal bei der Installation unseres neuen Global Payments-Terminals mit. Für Sie besteht danach kein weiterer Handlungsbedarf. Wurde Ihr Terminal nicht eingesammelt, bitten wir Sie, uns unter [info@globalpayments.at](mailto:info@globalpayments.at) zu kontaktieren. Wir kümmern uns um die weiteren Schritte. Bitte senden Sie das Terminal keinesfalls zu Payone zurück.



**Sie haben weiterführende Fragen und benötigen persönliche Betreuung? Dann stehen Ihnen folgende Hotlines und Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:**

Bei Fragen zu Rechnungen, Marketplace, offene Rechnungen oder generell zu Global Payments wenden Sie sich bitte an:

**Info-Hotline Global Payments:**

+43 1 266 12 00

Sollten Sie technische Probleme mit Ihrem Terminal haben, steht Ihnen unser 24 h-Support zur Verfügung:

**24/7 Technischer Support:**

+43 1 266 11 00

Nachbestellung von Papierrollen bei unserem **Partnerunternehmen TSS:**

+43 1 266 11 34

In Zusammenarbeit mit