



Ordres de paiement

Manuel utilisateur du Back Office

Version du document 2.6

Sommaire

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT.....	3
2. CONTACTER L'ASSISTANCE TECHNIQUE.....	4
3. DESCRIPTION.....	5
3.1. Le service "e-mail de paiement".....	5
3.2. Le service "envoi manuel d'une URL de paiement".....	6
3.3. Le service "SMS de paiement".....	6
3.4. Le service "paiement par téléphone".....	7
3.5. Le service "transaction de paiement".....	8
3.6. Différents statuts possibles pour un ordre de paiement.....	8
4. VISUALISER LA CINÉMATIQUE D'UN PAIEMENT DEPUIS UN ORDRE DE PAIEMENT.....	10
5. VISUALISER LA CINÉMATIQUE D'UN PAIEMENT PAR TÉLÉPHONE SUR LE SVI.....	11
6. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE MARCHAND.....	12
6.1. Se connecter au Back Office Marchand.....	12
6.2. Accéder au service "ordres de paiement".....	13
6.3. Créer un ordre de paiement par e-mail.....	14
Personnaliser des modèles de texte.....	16
6.4. Créer une URL de paiement.....	17
6.5. Créer un ordre de paiement par SMS.....	19
6.6. Créer un ordre de paiement par téléphone.....	22
7. VISUALISER LES DÉTAILS D'UN ORDRE DE PAIEMENT.....	24
7.1. Consulter le détail d'un ordre de paiement.....	24
7.2. Consulter l'ordre de paiement créé.....	25
8. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT.....	27
8.1. Actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé mais non validé par l'acheteur.....	27
8.2. Actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé avec succès.....	28
8.3. Actions disponibles sur un ordre de paiement non finalisé.....	28
9. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT À VALIDATION MANUELLE.....	29
10. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT PAR WEB SERVICES.....	30

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Auteur	Date	Commentaire
2.6	Lyra Network	16/05/2019	Mise à jour des captures : mise en place des URL raccourcies
2.4	Lyra Network	15/02/2017	Mise à jour du guide. Ajout du service "SMS de paiement". Ajout du service "envoi manuel d'une URL de paiement". Ajout du service "paiement par téléphone".
2.3	Lyra Network	07/12/2015	Mise à jour

Ce document et son contenu sont strictement confidentiels. Il n'est pas contractuel. Toute reproduction et/ou distribution de ce document ou de toute ou partie de son contenu à une entité tierce sont strictement interdites ou sujettes à une autorisation écrite préalable de Lyra Network. Tous droits réservés.

2. CONTACTER L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Vous cherchez de l'aide? Consultez notre FAQ sur notre site

<https://payzen.io/fr-FR/faq/sitemap.html>

Pour toute question technique ou demande d'assistance, nos services sont disponibles du lundi au vendredi, de 9h à 18h

par téléphone au :

0811708709

Service 0,06 € / min
+ prix appel

par e-mail :

support@payzen.eu

via votre Back Office Marchand : menu **Aide** > **Contactez le support**

Pour faciliter le traitement de vos demandes, il vous sera demandé de communiquer votre identifiant de boutique (numéro à 8 chiffres) .

Cette information est disponible dans l'e-mail d'inscription de votre boutique ou dans le Back Office Marchand (menu **Paramétrage** > **Boutique** > **Configuration**).

3. DESCRIPTION

Le service **Ordres de paiement** permet **de créer et d'envoyer à des acheteurs, des informations contenant obligatoirement une proposition de paiement.**

Il existe plusieurs façons d'envoyer un ordre de paiement :

- par e-mail
- par SMS
- par téléphone via un serveur vocal interactif
- par envoi manuel via une URL

L'accès à ces fonctionnalités dépend de votre offre. Pour plus d'informations, veuillez contacter l'administration des ventes .

Un ordre de paiement est systématiquement constitué de deux parties distinctes :

- la génération de la proposition de paiement.
- la transaction de paiement.

3.1. Le service "e-mail de paiement"

Le service **e-mail de paiement** permet :

- la création d'un ordre de paiement,
- la création d'un e-mail personnalisable, contenant le lien redirigeant vers la page de paiement,
- l'envoi de l'e-mail à l'acheteur.

Deux statuts permettent de suivre le cycle de vie de l'ordre de paiement:

- **Statut de l'ordre** qui définit si l'ordre a été réglé.
Valeurs possibles:
 - **En cours**: aucune tentative de paiement détectée.
 - **Finalisé** : une tentative de paiement a eu lieu :
 - en **vert** : *le paiement est accepté.*
 - en **rouge** : *le paiement est refusé.*
 - **Expiré**: la date de validité de l'ordre est atteinte. L'ordre n'a pas été réglé.
- **Statut de délivrance** qui détermine si l'ordre a été correctement transmis à son destinataire.

Valeurs possibles:

- **En cours**: l'ordre est en cours d'acheminement.
- **Envoyé**: l'ordre a été envoyé avec succès.
- **Échec**: l'ordre n'a pas pu être délivré.

Pour plus de détails, reportez-vous au chapitre **Différents statuts possibles pour un ordre de paiement à la page 8.**

3.2. Le service "envoi manuel d'une URL de paiement"

Le service **URL de paiement** permet :

- la création d'un ordre de paiement,
- la génération de l'URL de paiement, incorporée ou non dans un message personnalisable,

L'envoi du message ou de l'URL de paiement est réalisée par le marchand.

Deux statuts permettent de suivre le cycle de vie de l'ordre de paiement:

- **Statut de l'ordre** qui définit si l'ordre a été réglé.

Valeurs possibles:

- **En cours**: aucune tentative de paiement détectée.
- **Finalisé** : une tentative de paiement a eu lieu :
 - en **vert** : *le paiement est accepté.*
 - en **rouge** : *le paiement est refusé.*
- **Expiré**: la date de validité de l'ordre est atteinte. L'ordre n'a pas été réglé.
- **Statut de délivrance** qui détermine si l'ordre a été correctement transmis à son destinataire.

Valeurs possibles:

- **Envoi manuel**: Statut initial de l'ordre. Le marchand doit le mettre à jour manuellement après l'envoi.
- **Envoyé**: Le marchand a transmis l'ordre de paiement avec succès et a mis à jour le statut manuellement.

3.3. Le service "SMS de paiement"

Le service **SMS de paiement** permet :

- la création d'un ordre de paiement,
- la création d'un SMS personnalisable, contenant le lien redirigeant vers la page de paiement,
- l'envoi du SMS à l'acheteur.

Deux statuts permettent de suivre le cycle de vie de l'ordre de paiement:

- **Statut de l'ordre** qui définit si l'ordre a été réglé.

Valeurs possibles:

- **En cours**: aucune tentative de paiement détectée.
- **Finalisé** : une tentative de paiement a eu lieu :
 - en **vert** : *le paiement est accepté.*
 - en **rouge** : *le paiement est refusé.*
- **Expiré**: la date de validité de l'ordre est atteinte. L'ordre n'a pas été réglé.
- **Statut de délivrance** qui détermine si l'ordre a été correctement transmis à son destinataire.

Valeurs possibles:

- **En cours**: l'ordre est en cours d'acheminement.
- **Envoyé**: l'ordre a été envoyé avec succès.

- **Échec:** l'ordre n'a pas pu être délivré.

3.4. Le service "paiement par téléphone"

Le service **paiement par téléphone** consiste en :

- la création de l'ordre de paiement
- l'envoi de l'identifiant de l'ordre à votre acheteur
- l'appel de l'acheteur pour finaliser l'achat.

C'est l'identifiant qui sert de clé pour retrouver l'ordre de paiement afin de permettre au payeur de réaliser le paiement correspondant. Sa durée de validité est limitée dans le temps.

Deux statuts permettent de suivre le cycle de vie de l'ordre de paiement:

- **Statut de l'ordre** qui définit si l'ordre a été réglé.

Valeurs possibles:

- **En cours:** aucune tentative de paiement détectée.
- **Finalisé** : une tentative de paiement a eu lieu :
 - en **vert** : *le paiement est accepté.*
 - en **rouge** : *le paiement est refusé.*
- **Expiré:** la date de validité de l'ordre est atteinte. L'ordre n'a pas été réglé.
- **Statut de délivrance** qui détermine si l'ordre a été correctement transmis à son destinataire.

Valeurs possibles:

- En attente d'appel
- Appelé
- Échec

3.5. Le service "transaction de paiement"

Pour les ordres de paiement, le service de **transaction de paiement** commence avec la validation du paiement par l'acheteur sur la page de paiement.

Pour un paiement par téléphone, le service de **transaction de paiement** commence avec la validation du paiement par l'acheteur sur le SVI (serveur vocal interactif) de paiement.

La transaction est alors visible dans le Back Office Marchand.

Une **transaction de paiement** peut avoir plusieurs statuts :

- À valider
- En attente de remise
- Présenté
- Refusé

3.6. Différents statuts possibles pour un ordre de paiement

Remarque

Lorsqu'un ordre de paiement est exécuté, le statut de l'ordre passe en **Finalisé**. Un code couleur vous permet alors de connaître le résultat :

- **vert** : statut **Finalisé** par un paiement accepté
- **rouge** : statut **Finalisé** par un paiement refusé

Cycle de vie d'un ordre de paiement par e-mail:

Action	Ordre de paiement	E-mail	Transaction	Remise
Création de l'ordre de paiement	En cours	En cours	En attente de paiement	-
Envoi du message à l'acheteur	En cours	En cours	En attente de paiement	-
Validation du paiement par l'acheteur	Finalisé	Envoyé	À valider	-
Validation de la transaction (automatique ou manuelle)	Finalisé	Envoyé	En attente de remise	-
Envoi de la remise	Finalisé	Envoyé	Présenté	Présenté
Date de fin de validité dépassée	Expiré	-	-	-

Cycle de vie d'un ordre de paiement par SMS:

Action	Ordre de paiement	SMS	Transaction	Remise
Création de l'ordre de paiement	En cours	En cours	En attente de paiement	-
Envoi du message à l'acheteur	En cours	Envoyé	En attente de paiement	-
Validation du paiement par l'acheteur	Finalisé	Envoyé	À valider	-
Validation de la transaction (automatique ou manuelle)	Finalisé	Envoyé	En attente de remise	-
Envoi de la remise	Finalisé	Envoyé	Présenté	Présenté
Date de fin de validité dépassée	Expiré	-	-	-

Cycle de vie d'un ordre de paiement lors de l'envoi manuel d'une URL de paiement:

Action	Ordre de paiement	URL	Transaction	Remise
Création de l'ordre de paiement	En cours	Envoi manuel	En attente de paiement	-
Envoi du message à l'acheteur	En cours	Envoi manuel	En attente de paiement	-
Validation du paiement par l'acheteur	Finalisé	Envoyé ⁽¹⁾	À valider	-
Validation de la transaction (automatique ou manuelle)	Finalisé	Envoyé ⁽¹⁾	En attente de remise	-
Envoi de la remise	Finalisé	Envoyé ⁽¹⁾	Présenté	Présenté
Date de fin de validité dépassée	Expiré	-	-	-

1. Action manuelle à déclencher par le marchand dans le Back Office Marchand

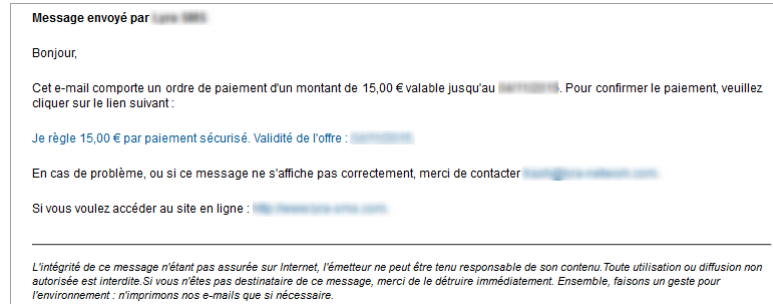
Cycle de vie d'un ordre de paiement par téléphone:

Action	Ordre de paiement	Téléphone	Transaction	Remise
Création de l'ordre de paiement	En cours	En attente d'appel	En attente de paiement	-
Envoi du message à l'acheteur	En cours	En attente d'appel	En attente de paiement	-
Validation du paiement par l'acheteur	Finalisé	Appelé	À valider	-
Validation de la transaction (automatique ou manuelle)	Finalisé	-	En attente de remise	-
Envoi de la remise	Finalisé	-	Présenté	Présenté
Date de fin de validité dépassée	Expiré	Échec	-	-

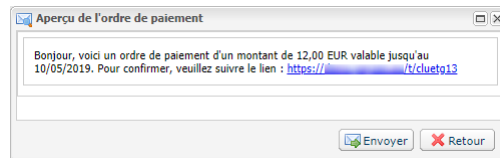
4. VISUALISER LA CINÉMATIQUE D'UN PAIEMENT DEPUIS UN ORDRE DE PAIEMENT

1. L'acheteur reçoit un ordre de paiement de la part du marchand.

Aperçu d'un ordre de paiement par e-mail

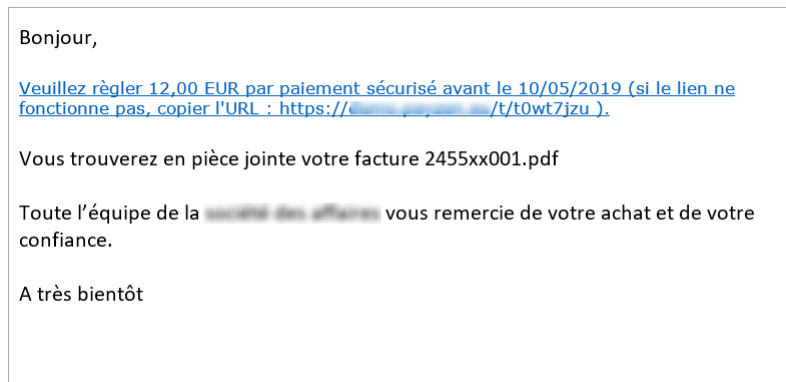


Aperçu d'un ordre de paiement par SMS



Aperçu d'un ordre de paiement reçu via une URL

En général, l'acheteur reçoit l'URL de paiement dans un e-mail. Le marchand choisit ce moyen de paiement car il a l'avantage de pouvoir copier-coller l'URL de paiement dans l'e-mail et d'attacher en pièce jointe une facture par exemple.

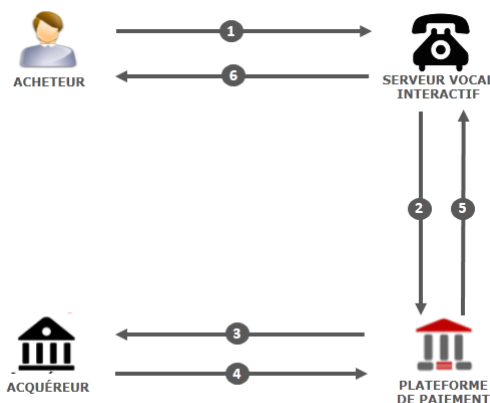


2. L'acheteur clique sur le lien l'invitant au règlement de la transaction.
3. La page de paiement s'affiche.
4. L'acheteur sélectionne son moyen de paiement dans la liste proposée.
5. L'acheteur renseigne les données relatives à son moyen de paiement.
6. La plateforme de paiement affiche le résultat du paiement.
7. L'acheteur et le marchand reçoivent un avis de paiement de la part de la plateforme de paiement.

5. VISUALISER LA CINÉMATIQUE D'UN PAIEMENT PAR TÉLÉPHONE SUR LE SVI

Remarque

Pour les marchands qui le souhaitent, il est possible d'accueillir le payeur par leur standard téléphonique.



1. L'acheteur reçoit un ordre de paiement de la part du marchand.

Cet ordre est accompagné d'un **identifiant à l'ordre de paiement**. Le marchand le communique via l'e-mail, le téléphone, le sms ou autre canal de son choix.

L'acheteur appelle le serveur vocal interactif (SVI). Il saisit l'identifiant de l'ordre, confirme le montant puis saisit ses coordonnées bancaires

2. Le Serveur vocal transmet à la plateforme de paiement les données de la carte pour le paiement.
3. La plateforme de paiement procède à la demande l'autorisation à l'acquéreur.
4. L'acquéreur envoie sa réponse en retour.
5. La plateforme de paiement crée la transaction et envoie le résultat du paiement au SVI.
6. La plateforme de paiement communique le résultat du paiement.

En cas de succès, le serveur vocal communique le numéro de la transaction à l'acheteur.

En cas d'échec, l'acheteur est informé du refus de la demande de paiement.

Un **ticket de paiement** peut être envoyé par **SMS** (si le numéro de téléphone de l'acheteur a été fourni et que la règle de notification correspondante a été paramétrée) et/ou par **e-mail** (si l'adresse e-mail de l'acheteur a été fournie et que la règle de notification correspondante a été paramétrée).

6. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE MARCHAND

La création d'un ordre de paiement s'effectue en trois étapes :

- Accéder au service **Ordre de paiement**
- Créer un ordre de paiement
- Personnaliser un ordre de paiement

6.1. Se connecter au Back Office Marchand

Votre Back Office est accessible à l'adresse URL suivante :

<https://secure.payzen.eu/vads-merchant/>

Identifiant

Mot de passe

Mot de passe oublié ou compte bloqué ?

VALIDER

Aide | Mentions légales
Copyright LYRA © 2019 Tous droits réservés

PCI DSS COMPLIANT

1. Saisissez votre identifiant de connexion.

Votre identifiant de connexion vous a été communiqué par e-mail ayant pour objet **Identifiants de connexion - [nom de votre boutique]**.

2. Saisissez votre mot de passe.

Votre mot de passe vous a été communiqué par e-mail ayant pour objet **Identifiants de connexion - [nom de votre boutique]**.

3. Cliquez sur Valider.

Au bout de 3 erreurs dans la saisie du mot de passe, le compte de l'utilisateur est bloqué. Cliquez alors sur **Mot de passe oublié ou compte bloqué** pour réinitialiser.

6.2. Accéder au service "ordres de paiement"

Pour accéder au service **Ordres de paiement** :

Depuis votre Back Office Marchand, sélectionnez le menu **Gestion > Ordres de paiement**.

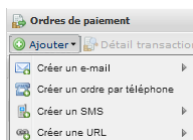
Remarque :

Il est possible, selon le profil de l'utilisateur, d'effectuer des ordres de paiement de test.

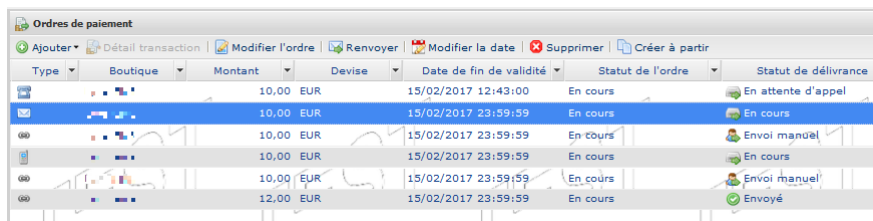
*Pour réaliser des ordres de paiement de test, sélectionnez **Ordres de paiement de TEST** depuis le menu **Gestion**.*

L'interface est composée de deux parties :

- L'outil de recherche
Permet de rechercher des ordres de paiement existants.
- Le panneau de visualisation des ordres de paiement
Permet de :
 - Créer de nouveaux ordres de paiement



- Visualiser les ordres de paiement créés

Le tableau 'Ordres de paiement' affiche une liste de transactions avec des colonnes pour Type, Boutique, Montant, Devise, Date de fin de validité, Statut de l'ordre, et Statut de délivrance. Les données sont les suivantes :

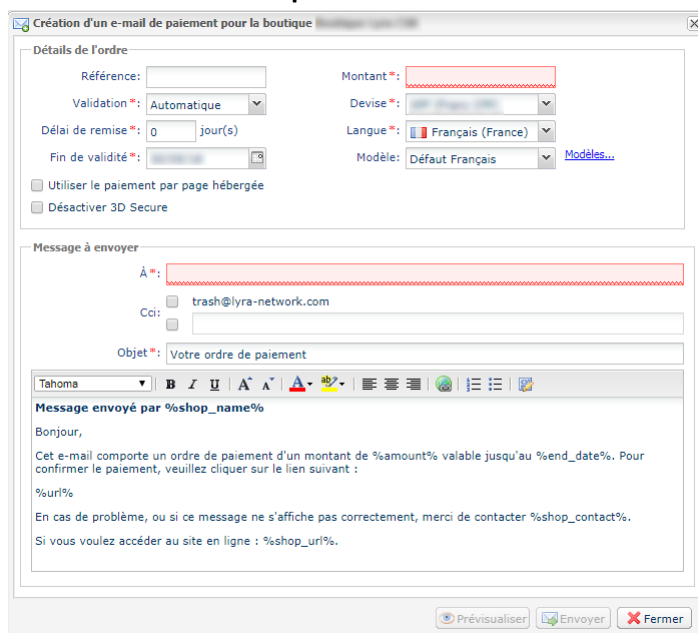
Type	Boutique	Montant	Devise	Date de fin de validité	Statut de l'ordre	Statut de délivrance
		10,00	EUR	15/02/2017 12:43:00	En cours	En attente d'appel
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	En cours
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	Envoi manuel
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	En cours
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	Envoi manuel
		12,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	Envoyé

- Visualiser les ordres de paiement correspondant aux critères de recherche saisis depuis l'outil de recherche
- Consulter le détail d'un ordre de paiement
- Modifier / Renvoyer / Supprimer un ordre de paiement

6.3. Créer un ordre de paiement par e-mail

Depuis le panneau de visualisation des ordres de paiement :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Sélectionnez **Créer un e-mail**.
3. Sélectionnez une boutique (cette étape apparaît si vous possédez plusieurs boutiques).
L'accès à la création d'un ordre de paiement est direct si la société n'a qu'une seule boutique.
La boîte de dialogue **Création d'un e-mail de paiement** s'affiche.



4. Saisissez (ou activez) dans le groupe **Détails de l'ordre** :

- la **Référence** de la commande

Référence de l'ordre déterminée par l'expéditeur.

Remarque :

Lors de l'appel de l'URL de notification (IPN), cette référence sera renvoyée dans le numéro de commande si le marchand a configuré l'URL de notification à la fin d'un paiement.

- le type de **Validation** de la transaction de paiement

Deux valeurs possibles :

- **Automatique** : aucune action nécessaire, les paiements sont remis en banque une fois le délai de remise atteint.
- **Manuelle** : le marchand doit impérativement valider chaque paiement depuis son Back Office Marchand pour qu'il soit remis en banque, et ceci, avant la date de remise souhaitée.

- le **Délai de remise**

Délai en nombre de jours avant remise en banque.

- la date de **Fin de validité** de l'ordre de paiement
- le **Montant** et la **Devise** de la transaction
- la **Langue** dans laquelle l'e-mail est envoyé à l'acheteur (à choisir parmi toutes les langues définies pour la page de paiement)
- le **Modèle** de texte (détaillé plus loin dans ce chapitre)

- la case **Utiliser Formulaire de collecte de données** si l'offre de la boutique le permet
En cochant cette "option", le lien de paiement contenu dans l'e-mail affichera directement le formulaire de la page hébergée.
L'acheteur aura besoin de renseigner les éléments requis dans le formulaire avant d'être redirigé vers la page de paiement.
- la case **Désactiver 3D Secure** si l'offre de la boutique le permet
En cochant cette "option", le lien de paiement contenu dans l'e-mail génèrera un paiement sans authentification 3D Secure.

Remarque :

Les champs suivis d'un astérisque (*) sont obligatoires.

5. Saisissez dans le groupe Message à envoyer :

- la liste des destinataires dans le champ **À**
Adresse à laquelle est envoyée l'e-mail.
Utilisez le caractère ";" en cas d'adresses multiples (jusqu'à 50 e-mails sont accessibles en saisie).
- l'e-mail du marchand en copie cachée si coché
- l'e-mail d'un destinataire en copie cachée si coché
- l'objet de l'e-mail (peut être personnalisé)
- le texte

Plusieurs variables sont mises à disposition pour personnaliser l'objet et le corps de l'e-mail. Certaines sont facultatives, d'autres obligatoires.

Variables	Description	Requis
%reference%	Correspond au champ Référence saisi dans le groupe Détails de l'ordre .	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.
%amount%	Correspond au champ Montant saisi dans le groupe Détails de l'ordre .	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.
%start_date%	Correspond à la date de création de l'ordre de paiement. Remarque : En mode 'modification', cette variable est valorisée par la date de création enregistrée au moment de la création. Cette date n'est donc pas modifiable.	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.
%end_date%	Correspond au champ Fin de validité saisi dans le groupe Détails de l'ordre .	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.
%shop_name%	Correspond au nom de l'expéditeur. Par défaut, cette variable est utilisée dans Message envoyé par %shop_name% . Le nom affiché est celui du libellé de la "boutique" tel que défini dans l'onglet Configuration , au niveau	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.

Variables	Description	Requis
	du paramétrage de la "boutique" dans le Back Office Marchand. Le texte Message envoyé par est personnalisable.	
%url%	Correspond au lien hypertexte pour le règlement. Cet hyperlien précise : <ul style="list-style-type: none"> le montant du règlement la date de fin de validité de l'ordre (si renseignée) Un clic sur cet hyperlien permet d'ouvrir la page de paiement.	Oui Remarque : Si la variable %url% n'est pas insérée dans le corps de l'e-mail, le lien de paiement sera automatiquement placé à la fin du message.
%shop_contact%	Correspond à l'adresse e-mail de l'expéditeur. Par défaut, cette variable est utilisée dans " En cas de problème, ou si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de contacter %shop_contact% " L'adresse e-mail affichée est celle du "gestionnaire de la boutique" telle qu'elle a été déclarée lors de l'inscription de la boutique. Si le gestionnaire de la boutique n'est pas renseigné, l'adresse e-mail de l'expéditeur sera celle de l'interlocuteur en charge du dossier. Si vous souhaitez la modifier, merci de contacter l'administration des ventes . Le texte En cas de problème, ou si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de contacter %shop_contact% est personnalisable sauf la variable entre pourcentage.	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.
%shop_url%	Correspond à l'URL d'accès au site internet. Par défaut, cette variable est utilisée dans " Si vous voulez accéder au site en ligne : %shop_url% ". L'URL affichée est un hyperlien pour automatiser la connexion au site. Le texte Si vous voulez accéder au site en ligne : %shop_url% est personnalisable sauf la variable entre pourcentage.	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.

Tableau 1 : Variables

Exemple de texte personnalisable dans l'objet de l'e-mail :

À : Offre %reference% valable du %start_date% au %end_date% d'un montant de %amount%

Résultat :

À : Offre 1234 valable du XX/XX/20XX au XX/XX/20XX d'un montant de 100EUR

6. Cliquez sur le bouton :

- **Prévisualiser** pour obtenir un aperçu de l'e-mail avant envoi.
- **Envoyer** pour envoyer l'e-mail à son/ses destinataire(s).

Remarque :

Le bouton **Envoyer** est accessible depuis le formulaire rempli ou depuis l'interface de prévisualisation.
L'application affiche une fenêtre de confirmation du bon envoi de l'e-mail.

- **Fermer** sans envoyer l'e-mail.

Personnaliser des modèles de texte

La plateforme de paiement propose aux marchands de créer des modèles d'e-mails dans chacune des langues correspondantes aux langues de la page de paiement.

Pour cela, depuis la boîte de dialogue **Création d'un e-mail de paiement** :

1. Cliquez sur le lien **Modèles...**

Le nombre de modèles n'est pas limité. Cette fonctionnalité permet de créer, dupliquer, supprimer des modèles de la bibliothèque de modèles.

Il est possible de créer un modèle par défaut et par langue. Ce modèle sera proposé de base lors de la création de l'ordre de paiement.

2. Cliquez sur le bouton **Créer**.

3. Personnalisez :

- le nom de ce nouveau modèle
- l'objet de l'e-mail

4. Sélectionnez la langue du modèle de l'e-mail dans la liste des langues proposées.

5. Saisissez votre texte en respectant les éléments qui sont personnalisables et ceux qui sont fixes (voir chapitre **Créer un ordre de paiement**)

6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Le modèle créé peut à présent être sélectionné depuis la boîte de dialogue **Création d'un e-mail de paiement**.

Remarque :

L'application ne permet pas au marchand d'insérer des images ou des pièces jointes.

Pour des raisons de sécurité, cette solution n'est pas adaptée.

*Nous recommandons dans ce cas, l'utilisation des **ordres de paiement par URL** ou bien de l'API Webservices SOAP **Ordre de paiement**.*

L'API WS permet à un marchand de créer en masse des ordres de paiement avec 2 modes de fonctionnement :

- *La plateforme envoie un e-mail*
- *La plateforme renvoie l'url de paiement au marchand qui l'inclut dans ses e-mails. Ce mode de fonctionnement lui permet d'être légitime (en tant qu'expéditeur), lui permet de gérer ses textes, images et pièces jointes.*

6.4. Créer une URL de paiement

Depuis le panneau de visualisation des ordres de paiement :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.

2. Sélectionnez **Créer une URL**.

3. Sélectionnez une boutique (cette étape apparaît si vous possédez plusieurs boutiques).

L'accès à la création d'un ordre de paiement est direct si la société n'a qu'une seule boutique.

La boîte de dialogue **Création d'une URL de paiement** s'affiche.

4. Saisissez dans le groupe **Détails de l'ordre** :

- la **Référence** de la commande

Référence de l'ordre déterminée par l'expéditeur.

Remarque :

Lors de l'appel de l'URL de notification (IPN), cette référence sera renvoyée dans le numéro de commande si le marchand a configuré l'URL de notification à la fin d'un paiement.

- le type de **Validation** de la transaction de paiement

Deux valeurs possibles :

- **Automatique** : aucune action nécessaire, les paiements sont remis en banque une fois le délai de remise atteint.
- **Manuelle** : le marchand doit impérativement valider chaque paiement depuis son Back Office Marchand pour qu'il soit remis en banque, et ceci, avant la date de remise souhaitée.

- le **Délai de remise**

Délai en nombre de jours avant remise en banque.

- la date de **Fin de validité** de l'ordre de paiement

- le **Montant** et la **Devise** de la transaction

- la **Langue** pour charger le texte par défaut dans la langue souhaitée.

- la case **Utiliser Formulaire de collecte de données** si l'offre de la boutique le permet

En cochant cette "option", le lien de paiement contenu dans l'e-mail affichera directement le formulaire de la page hébergée.

L'acheteur aura besoin de renseigner les éléments requis dans le formulaire avant d'être redirigé vers la page de paiement.

- la case **Désactiver 3D Secure** si l'offre de la boutique le permet

En cochant cette "option", le lien de paiement contenu dans l'e-mail génèrera un paiement sans authentification 3D Secure.

Remarque :

Les champs suivis d'un astérisque () sont obligatoires.*

5. Personnalisez le **texte du lien à envoyer** si vous le souhaitez.

Des variables sont mises à disposition pour personnaliser le texte du lien mais vous pouvez également supprimer tout le texte (les variables comprises) et mettre un texte de votre choix.

6. Cliquez sur le bouton :

- **Prévisualiser** pour obtenir un aperçu avant envoi.
- **Envoyer** pour copier l'URL dans le presse-papier.



L'acheteur peut copier uniquement l'URL ou bien copier le lien avec le texte.

Un message confirme la réussite de la copie. Il ne reste plus qu'à coller le lien sur le support choisi pour l'envoi du message.

Remarque

*Il peut arriver, avec certains navigateurs, que le bouton **Copier dans le presse-papier** ne fonctionne pas. Dans ce cas, vous pouvez sélectionner le contenu et faire un copier-coller en mode manuel (Ctrl +C).*

- **Fermer** sans envoyer l'e-mail.

6.5. Créer un ordre de paiement par SMS

Depuis le panneau de visualisation des ordres de paiement :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Sélectionnez **Créer un SMS**.
3. Sélectionnez une boutique (cette étape apparaît si vous possédez plusieurs boutiques).
L'accès à la création d'un ordre de paiement est direct si la société n'a qu'une seule boutique.
La boîte de dialogue **Création d'un SMS de paiement** s'affiche.

4. Saisissez dans le groupe **Détails de l'ordre** :

- la **Référence** de la commande

Référence de l'ordre déterminée par l'expéditeur.

Remarque :

Lors de l'appel de l'URL de notification (IPN), cette référence sera renvoyée dans le numéro de commande si le marchand a configuré l'URL de notification à la fin d'un paiement.

- le type de **Validation** de la transaction de paiement

Deux valeurs possibles :

- **Automatique** : aucune action nécessaire, les paiements sont remis en banque une fois le délai de remise atteint.
- **Manuelle** : le marchand doit impérativement valider chaque paiement depuis son Back Office Marchand pour qu'il soit remis en banque, et ceci, avant la date de remise souhaitée.

- le **Délai de remise**

Délai en nombre de jours avant remise en banque.

- la date de **Fin de validité** de l'ordre de paiement
- le **Montant** et la **Devise** de la transaction
- la **Langue** dans laquelle l'e-mail est envoyé à l'acheteur (à choisir parmi toutes les langues définies pour la page de paiement)
- le **Modèle** de texte (détaillé plus loin dans ce chapitre)
- la case **Utiliser Formulaire de collecte de données** si l'offre de la boutique le permet
En cochant cette "option", le lien de paiement contenu dans l'e-mail affichera directement le formulaire de la page hébergée.

L'acheteur aura besoin de renseigner les éléments requis dans le formulaire avant d'être redirigé vers la page de paiement.

Remarque :

Les champs suivis d'un astérisque (*) sont obligatoires.

5. Saisissez dans le champ **E-mail** l'adresse de l'acheteur pour lui envoyer le ticket de paiement.
6. Saisissez dans le groupe **SMS à envoyer** :
 - le numéro de téléphone de l'acheteur,
 - le texte du SMS.

Plusieurs variables sont mises à disposition pour personnaliser le SMS.

Variables	Description	Requis
%amount%	Correspond au champ Montant saisi dans le groupe Détails de l'ordre . <i>La valeur de la variable sera automatiquement renseignée.</i>	NON
%end_date%	Correspond au champ Fin de validité saisi dans le groupe Détails de l'ordre . <i>La valeur de la variable sera automatiquement renseignée.</i>	NON
%url%	Correspond au lien hypertexte pour le règlement. Cet hyperlien précise : <ul style="list-style-type: none">• le montant du règlement• la date de fin de validité de l'ordre (si renseignée) Un clic sur cet hyperlien permet d'ouvrir la page de paiement.	OUI Remarque : Si la variable %url% n'est pas insérée dans le corps message, le lien de paiement sera automatiquement placé à la fin du message.

Tableau 2 : Variables

7. Cliquez sur le bouton :
 - **Prévisualiser** pour obtenir un aperçu avant envoi.
 - **Envoyer** pour envoyer le SMS à son destinataire.

Remarque :

Le marchand est informé du nombre de SMS décompté pour cet envoi.

L'envoi est confirmé par le message **Votre SMS a bien été envoyé au xxxxxxxxxx**.

- **Fermer** sans envoyer l'e-mail.

6.6. Créer un ordre de paiement par téléphone

Depuis le panneau de visualisation des ordres de paiement :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Sélectionnez **Créer un ordre par téléphone**.
3. Sélectionnez une boutique (cette étape apparaît si vous possédez plusieurs boutiques).
L'accès à la création d'un ordre de paiement est direct si la société n'a qu'une seule boutique.
La boîte de dialogue **Création d'un ordre de paiement par téléphone** s'affiche.

Création d'un ordre de paiement par téléphone pour la boutique

Détails de l'ordre

Référence * : Montant * :

Validation * : Automatique Devise * :

Délai de remise * : 0 jour(s) Fin de validité * : 15/02/17

12:13:00

Informations acheteur

Si renseignée, l'adresse e-mail sera utilisée pour envoyer le ticket de paiement à l'acheteur.

E-mail:

Créer Fermer

4. Saisissez dans le groupe **Détails de l'ordre** :

- la **Référence** de la commande

Référence de l'ordre déterminée par l'expéditeur.

Remarque :

Lors de l'appel de l'URL de notification (IPN), cette référence sera renvoyée dans le numéro de commande si le marchand a configuré l'URL de notification à la fin d'un paiement.

- le type de **Validation** de la transaction de paiement

Deux valeurs possibles :

- **Automatique** : aucune action nécessaire, les paiements sont remis en banque une fois le délai de remise atteint.
- **Manuelle** : le marchand doit impérativement valider chaque paiement depuis son Back Office Marchand pour qu'il soit remis en banque, et ceci, avant la date de remise souhaitée.

- le **Délai de remise**

Délai en nombre de jours avant remise en banque.

- la date de **Fin de validité** de l'ordre de paiement
- le **Montant** et la **Devise** de la transaction
- la **Langue** dans laquelle l'e-mail est envoyé à l'acheteur (à choisir parmi toutes les langues définies pour la page de paiement)
- le **Modèle** de texte (détaillé plus loin dans ce chapitre)

Remarque :

Les champs suivis d'un astérisque (*) sont obligatoires.

5. Saisissez dans le champ **E-mail** l'adresse de l'acheteur pour lui envoyer le ticket de paiement.

6. Cliquez sur le bouton **Créer**

Le message de confirmation s'affiche et vous invite à communiquer l'identifiant de l'ordre à l'acheteur. Il est important de noter ce numéro d'identifiant de l'ordre avant de fermer le message.



7. Si vous ne souhaitez pas envoyer l'ordre, cliquez sur **Fermer**

7. VISUALISER LES DÉTAILS D'UN ORDRE DE PAIEMENT

7.1. Consulter le détail d'un ordre de paiement

Le détail d'un ordre de paiement est composé de 2 onglets. Ils présentent respectivement :

- les informations générales

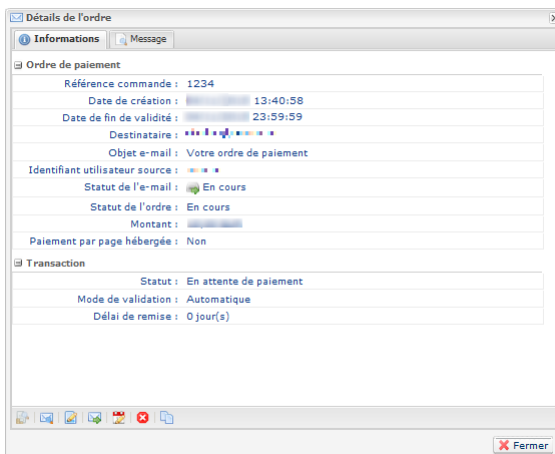


Image 1 : Onglet Informations

- un rappel du message envoyé à l'acheteur

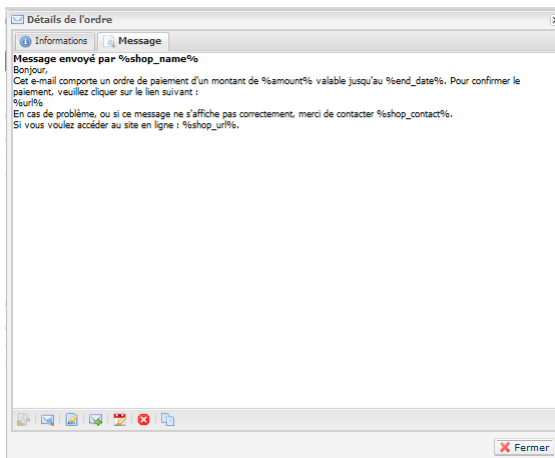


Image 2 : Onglet Message

Le détail d'un ordre de paiement par téléphone est composé aussi de 2 onglets. A la place de l'onglet **Message** il y a l'onglet **Sdas associées**. Cet onglet affiche :

- le Numéro de SDA : numéro appelé pour faire le paiement par téléphone.
- la Langue : langue de communication
- et le Numéro du call center : numéro sur lequel l'acheteur est redirigé si pendant l'appel SVI il choisit l'option d'entrer en contact avec un opérateur du call center.

Le détail d'un ordre de paiement par URL est composé d'un seul onglet qui rappelle le statut et les informations envoyées.

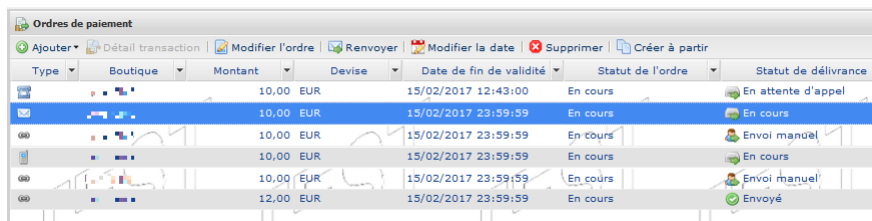
Toutes les actions disponibles sur l'ordre de paiement sélectionné sont accessibles depuis les raccourcis situés au bas des onglets.

7.2. Consulter l'ordre de paiement créé

Une fois l'ordre de paiement créé, ce dernier est consultable depuis le Back Office Marchand.

Sélectionnez le menu **Gestion > Ordres de paiement**.

Exemple



Type	Boutique	Montant	Devise	Date de fin de validité	Statut de l'ordre	Statut de délivrance
		10,00	EUR	15/02/2017 12:43:00	En cours	En attente d'appel
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	En cours
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	Envoi manuel
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	En cours
		10,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	Envoi manuel
		12,00	EUR	15/02/2017 23:59:59	En cours	Envoyé

Outre les informations relatives à l'ordre de paiement, le Back Office Marchand affiche :

- le statut de l'ordre de paiement

Lorsque l'ordre de paiement est créé, son statut est **En cours**.

Lorsque l'acheteur a effectué son paiement, son statut est **Finalisé**.

Si l'acheteur n'effectue pas son paiement avant la date de fin de validité de l'ordre de paiement, son statut est **Expiré**.

- le statut de délivrance

Lorsque l'ordre de paiement est créé, son statut est **En cours** et **Appelé** pour les ordres par téléphone. Les ordres par URL gardent le statut **Envoi manuel** jusqu'à ce que le marchand déclenche de façon manuelle le passage en statut **Envoyé**.

Lorsque l'ordre de paiement est envoyé, son statut est **Envoyé**.

Remarque :

Le Back Office Marchand actualise les statuts toutes les 15 minutes.

- Le numéro de la transaction

Le numéro de la transaction de l'ordre est généré lorsque le statut de l'ordre de paiement est **Finalisé**.

Remarque :

*Une transaction finalisée est également affichée dans l'onglet **Transactions en cours** depuis le menu **Gestion > Transactions**. Par ailleurs, dans le détail de cette transaction, la source du paiement **Ordre de paiement par e-mail**, par exemple, est mentionnée.*

La liste des colonnes affichées est personnalisable. Pour visualiser et personnaliser cette liste :

- a. Positionnez la souris sur un en-tête de colonne.
- b. Sélectionnez **Colonnes** dans le menu contextuel.

Les colonnes disponibles sont les suivantes :

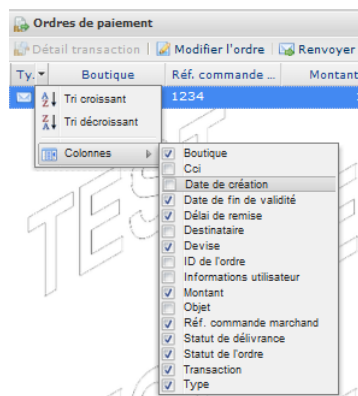


Image 3 : Personnalisation des colonnes

- c. Cochez ou décochez les colonnes souhaitées.

Remarque :

Le marchand peut également trier les ordres de paiement selon la colonne sélectionnée en cliquant sur **Tri croissant** ou **Tri décroissant** dans le menu.

8. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT

Plusieurs actions sont disponibles sur un ordre de paiement.

Elles sont accessibles depuis :

- le bandeau supérieur
- clic droit sur un ordre de paiement
- double clic sur un ordre de paiement

8.1. Actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé mais non validé par l'acheteur

Les actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé du point de vue du marchand mais non validé par l'acheteur (paiement non effectué) sont les suivantes :

- **Afficher le détail de l'ordre**
Le détail d'un ordre de paiement est composé en général de 2 onglets. Ils présentent respectivement des informations générales et un rappel du message envoyé à l'acheteur.
- **Afficher le message envoyé**
Permet d'afficher un aperçu du message envoyé à l'acheteur.
Permet de visualiser le numéro du centre d'appel pour ordre par téléphone.
- **Modifier et renvoyer l'ordre**
Permet de modifier l'ordre de paiement initialement créé et de le renvoyer à l'acheteur.
La réémission vers l'acheteur sera réalisée en cliquant sur le bouton **Envoyer**.
Tâche non disponible sur un ordre de paiement par téléphone.
- **Renvoyer l'ordre**
Permet de renvoyer à l'acheteur l'ordre de paiement initialement créé.
Tâche disponible uniquement sur un ordre de paiement par e-mail.
- **Modifier la date de validité de l'ordre**
Permet de modifier la date de fin de validité de l'ordre de paiement.
Attention : l'ordre n'est pas réémis automatiquement.
- **Supprimer l'ordre**
La suppression d'un ordre de paiement est possible tant que l'acheteur ne l'a pas accepté et que le statut de l'ordre est resté à **En cours**.
- **Créer à partir de l'ordre sélectionné**
Permet de créer un nouvel ordre de paiement à partir d'un ordre existant. Toutes les données de l'ordre initial sont reprises, sauf la référence.
Tâche non disponible sur un ordre de paiement par téléphone.

8.2. Actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé avec succès

Les actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé avec succès (paiement accepté) sont les suivantes :

- **Afficher le détail de l'ordre**
Le détail d'un ordre de paiement est composé en général de 2 onglets. Ils présentent respectivement des informations générales et un rappel du message envoyé à l'acheteur.
- **Afficher le message envoyé**
Permet d'afficher un aperçu du message envoyé à l'acheteur.
Permet de visualiser le numéro du centre d'appel pour ordre par téléphone.
- **Voir la transaction (uniquement si le paiement est finalisé pour cet ordre)**
- **Supprimer l'ordre**
La suppression d'un ordre de paiement est possible tant que l'acheteur ne l'a pas accepté et que le statut de l'ordre est resté à **En cours**.
- **Créer à partir de l'ordre sélectionné**
Permet de créer un nouvel ordre de paiement à partir d'un ordre existant. Toutes les données de l'ordre initial sont reprises, sauf la référence.
Tâche non disponible sur un ordre de paiement par téléphone.

8.3. Actions disponibles sur un ordre de paiement non finalisé

Les actions disponibles sur un ordre de paiement non finalisé (paiement refusé) sont les suivantes :

- **Afficher le détail de l'ordre**
Le détail d'un ordre de paiement est composé en général de 2 onglets. Ils présentent respectivement des informations générales et un rappel du message envoyé à l'acheteur.
- **Afficher le message envoyé**
Permet d'afficher un aperçu du message envoyé à l'acheteur.
Permet de visualiser le numéro du centre d'appel pour ordre par téléphone.
- **Voir la transaction**
Permet d'afficher les informations de la transaction.
- **Supprimer l'ordre**
La suppression d'un ordre de paiement est possible tant que l'acheteur ne l'a pas accepté et que le statut de l'ordre est resté à **En cours**.
- **Créer à partir de l'ordre sélectionné**
Permet de créer un nouvel ordre de paiement à partir d'un ordre existant. Toutes les données de l'ordre initial sont reprises, sauf la référence.
Tâche non disponible sur un ordre de paiement par téléphone.

9. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT À VALIDATION MANUELLE

Un paiement créé en validation manuelle apparaît avec un statut **À valider** dans le Back Office Marchand.

Pour finaliser la transaction, le marchand doit la valider manuellement.

Pour cela :

1. Le marchand sélectionne le menu **Gestion > Transactions** depuis son Back Office Marchand.
2. Le marchand sélectionne la transaction dont le statut est **À valider**.
3. Le marchand effectue un clic droit et sélectionne **Valider** dans le menu contextuel.

Une fois la transaction validée, elle est positionnée à **En attente de remise**. Elle sera présentée lors de la prochaine vacation.

La transaction suit alors son cours conformément au cycle de vie décrit dans le guide d'implémentation *API Formulaire*, chapitre **Cycle de vie des transactions** disponible sur notre site documentaire.

10. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT PAR WEB SERVICES

La plateforme de paiement propose une API Web Services qui permet au marchand de créer en masse des ordres de paiement avec 2 modes de fonctionnement :

- la plateforme de paiement envoie l'e-mail
- la plateforme renvoie l'URL de paiement au marchand qui l'inclut dans ses e-mails. Ce mode de fonctionnement lui permet d'être légitime au niveau du FROM, lui permet de gérer ses textes, images et pièces jointes.

Pour plus de détails, consultez le guide d'implémentation *API Webservices SOAP Ordre de paiement*.