



**Gestión del panel de control**  
**Manual del usuario del Back Office**

Versión del documento 1.2

# Contenido

<b>1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBTENER AYUDA.....</b>	<b>4</b>
Consultar la documentación.....	4
Contactar al soporte técnico.....	4
<b>3. CONÉCTESE CON MERCHANT BACK OFFICE.....</b>	<b>5</b>
<b>4. MOSTRAR EL PANEL DE CONTROL.....</b>	<b>6</b>
<b>5. VISUALIZAR EL DETALLE DE LOS ESTADOS DE LAS TRANSACCIONES.....</b>	<b>9</b>
<b>6. CONFIGURAR LOS DATOS DE SU PANEL DE CONTROL.....</b>	<b>10</b>
6.1. Seleccionar los datos por analizar en el panel de control.....	10
6.2. Seleccionar las tiendas por analizar.....	10
6.3. Seleccionar el periodo por analizar.....	12
6.4. Utilizar el panel de control como página de inicio.....	12

# 1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

---

Este documento y su contenido son estrictamente confidenciales. No es contractual. Cualquier reproducción y/o distribución de este documento o de cualquier parte de su contenido a una entidad tercera está estrictamente prohibida o sujeta a una autorización escrita previa de Lyra Network. Todos los derechos reservados.

## 2. OBTENER AYUDA

---

### Consultar la documentación

---

¿Necesita ayuda? Consulte nuestra documentación técnica

En Europa	<a href="https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html">https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html</a>
En América Latina (excepto Brasil)	<a href="https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html">https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html</a>
En Brasil	<a href="https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html">https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html</a>
En India	<a href="https://payzen.io/in/faq/sitemap.html">https://payzen.io/in/faq/sitemap.html</a>

Nos esforzamos por mejorar constantemente la comprensión y el uso adecuado de la documentación de nuestros productos. Sus comentarios constructivos son elementos significativos para nosotros.

Envíe sus comentarios y sugerencias sobre la documentación a [pole.documentation@lyra-network.com](mailto:pole.documentation@lyra-network.com)

### Contactar al soporte técnico

---

Para cualquier pregunta técnica o solicitud de asistencia, nuestros servicios están disponibles de lunes a viernes, de 9h a 18h

	Por teléfono	Por correo electrónico
En Francia	<b>0811708709</b> <small>Servicio 0,06 € / min + costo de la llamada</small>	<a href="mailto:support@payzen.eu">support@payzen.eu</a>
En Europa	<b>+33 820902103</b> <small>Servicio 0,12 € / min + costo de la llamada</small>	<a href="mailto:support@payzen.eu">support@payzen.eu</a>
En América Latina (excepto Brasil)	N/A	<a href="mailto:soporte@payzen.lat">soporte@payzen.lat</a>
En Brasil	+55 (11) 3336-9217 +55 (11) 3336-9209	<a href="mailto:suporte@payzen.com.br">suporte@payzen.com.br</a>
En India	+91 (022) 33864910 / 932	<a href="mailto:operations.department@lyra-network.co.in">operations.department@lyra-network.co.in</a>

y a través de su Back Office Vendedor, menú **Ayuda** > **Contactar con el soporte**

Para facilitar el procesamiento de sus solicitudes, se le pedirá que informe su ID de tienda (número de 8 dígitos).

Esta información está disponible en el correo electrónico de registro de su tienda o en el Back Office Vendedor (menú **Configuración** > **Tienda** > **Configuración**).

### 3. CONÉCTESE CON MERCHANT BACK OFFICE

Puede acceder a su Back Office en la siguiente URL:

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

PayZen BACK OFFICE VENDEDOR  
Powered by Lyra

Identificación

Contraseña

[¿Contraseña olvidada o cuenta bloqueada?](#)

VALIDAR

Ayuda | Aviso legal  
Copyright LYRA © 2019 Todos los derechos reservados

PCI DSS COMPLIANT

**1. Ingrese su usuario.**

Su usuario le ha sido enviado por correo electrónico con el asunto **Credenciales de inicio de sesión - [nombre de su tienda]**.

**2. Ingrese su clave.**

Su clave le ha sido enviada por correo electrónico con el asunto **Credenciales de inicio de sesión: [nombre de su tienda]**.

**3. Haga clic en Validar.**

Después de 3 errores al ingresar la clave, la cuenta del usuario se bloquea. Luego haga clic en **Olvidé mi clave o la cuenta está bloqueada** para restablecer.

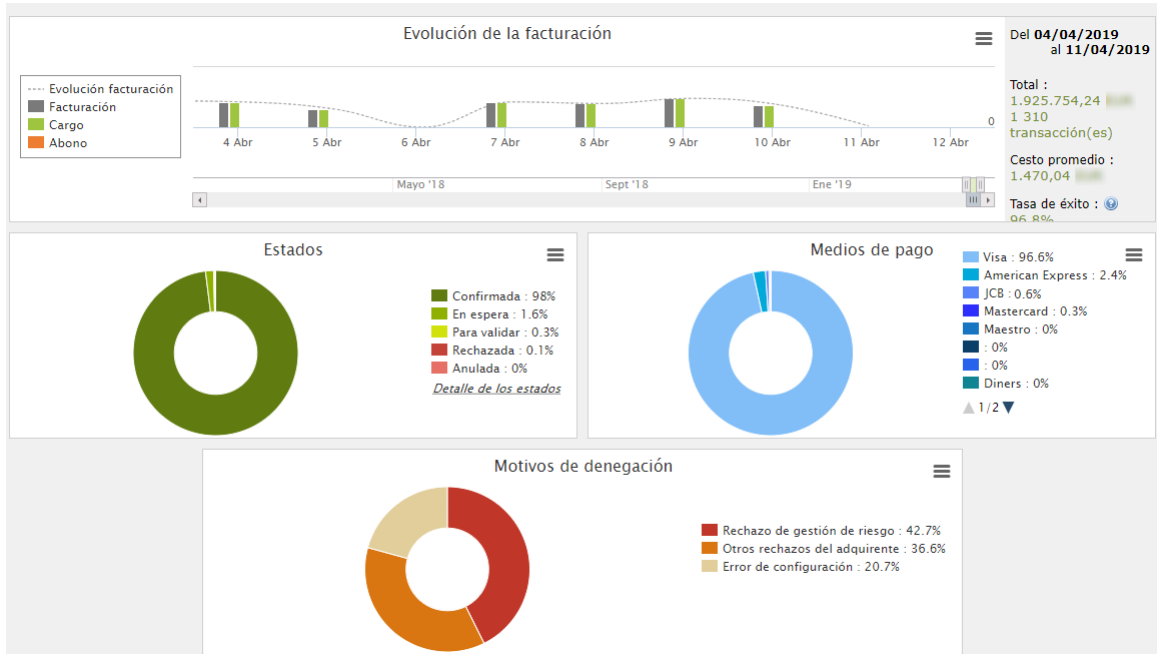
## 4. MOSTRAR EL PANEL DE CONTROL

### **Nota**

El acceso al **Panel de control** requiere una configuración. Si su Back Office Vendedor no muestra el menú **Panel de control**, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

Para mostrar el panel de control, haga clic en el menú **Gestión > Panel de control**

La página de las gráficas se abre.



### **Nota**

Las tiendas elegidas en este ejemplo de panel de control están en **una moneda** pero también funcionan con **múltiples monedas**.

Se analizan 4 tipos de datos:

- **La evolución del número de transacciones y/o del volumen de negocios.**

Las gráficas están en forma de histograma. Los datos son analizados y comparados en un periodo determinado.

El usuario puede en cualquier momento pasar el cursor sobre un periodo para mostrar en información emergente los montos y/o el número de transacciones analizadas en ese periodo.

- **Los diferentes estados de los pagos realizados.**

Las gráficas están en forma de anillo. Los datos son analizados y comparados en tiempo real en el periodo elegido.

El usuario puede en cualquier momento pasar el cursor sobre un estado de pago para mostrar en información emergente los montos y el número de transacciones correspondientes.

Los diferentes estados analizados son:

- Anulada
- Para validar
- Confirmada
- Falla

- En espera
- Denegada

- **Los diferentes medios de pago utilizados durante las transacciones.**

Las gráficas están en forma de anillo. Los datos son analizados y comparados en tiempo real en el periodo elegido.

El usuario puede en cualquier momento pasar el cursor sobre un medio de pago para mostrar en información emergente el monto y el número de transacciones realizadas con ese medio de pago.

- **Los diferentes motivos de rechazo.**

Las gráficas están en forma de anillo. Los datos son analizados y comparados en tiempo real en el periodo elegido.

El usuario puede en cualquier momento pasar el cursor sobre un motivo de rechazo para mostrar en información emergente los montos y el número de transacciones correspondientes a ese rechazo.

Las diferentes categorías de motivos de rechazo analizadas son:

- Abandono 3D Secure
- Otros rechazos de adquirente
- Tarjeta no válida
- Tarjeta perdida o robada
- Error de configuración
- Sospecha de fraude
- No cumplir
- Límite superado/saldo insuficiente
- Rechazo 3D Secure
- Rechazo gestión de riesgos
- Transacción no permitida

**Nota**

*El usuario puede en cualquier momento aplicar filtros en una gráfica haciendo clic en uno o varios elementos de su leyenda.*

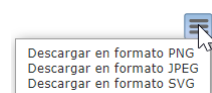


***Ejemplo:** en esta captura de pantalla, el usuario desea no analizar las transacciones efectuadas con **Mastercard**. Hace clic en el medio de pago para ponerlo en cero (0) y excluirlo del análisis. Solo debe hacer clic de nuevo en el medio de pago para reintegrarlo en la gráfica.*

**Nota**

*El usuario tiene la posibilidad de descargar cada gráfica en formato PNG, JPEG o SVG.*

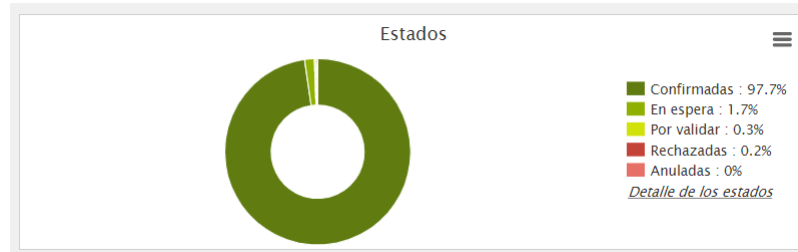
*Solo debe hacer clic en el ícono de descarga y elegir su formato.*





## 5. VISUALIZAR EL DETALLE DE LOS ESTADOS DE LAS TRANSACCIONES

En el gráfico que se analizan los estados de las transacciones, usted podrá visualizar el detalle de los estados.



Haga clic en **Detalle de los estados** para visualizar la página de detalle.

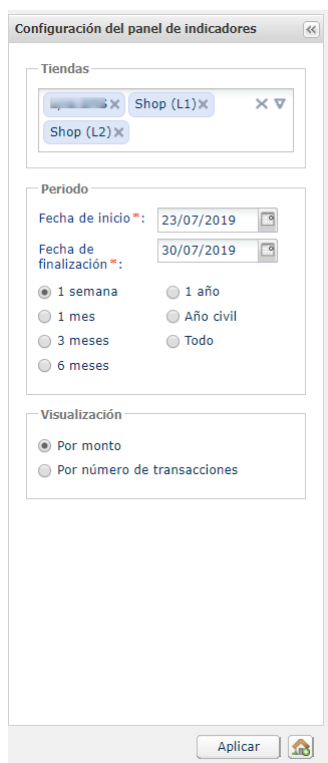
En esta página, podrá obtener más información sobre el significado de los estados analizados en el gráfico.

### Ejemplo

Si el gráfico indica **Anulada: 0,6 %**, la cancelación puede tener dos explicaciones:

- La fecha de remesa se alcanzó, pero el vendedor no ha validado la transacción.
- O bien la transacción es cancelada por el vendedor.

## 6. CONFIGURAR LOS DATOS DE SU PANEL DE CONTROL

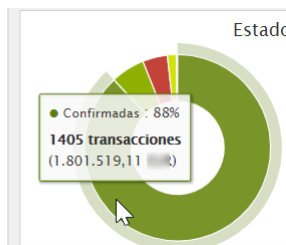
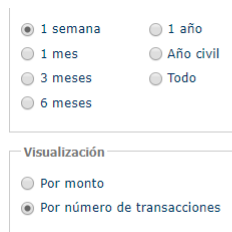


Para profundizar en su análisis, el usuario puede aplicar filtros. Puede visualizar los datos del panel de control en función:

- de las **Tiendas**
- del **Periodo**
- del modo de **Visualización** (por monto o por número de transacciones).

### 6.1. Seleccionar los datos por analizar en el panel de control

El usuario puede visualizar los gráficos priorizando el monto o el número de transacciones.



- Marque el botón de opción **Por número de transacciones** luego haga clic en **Aplicar**, si desea visualizar los gráficos en función del número de transacciones.

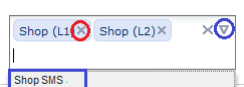
El porcentaje y el número de transacciones se muestran en primer plano. El monto se muestra entre paréntesis para su información.

- Marque el botón de opción **Por monto** luego haga clic en **Aplicar**, si desea visualizar los gráficos en función del monto de las transacciones.

El porcentaje y el monto se muestran en primer plano. El número de transacciones se muestra entre paréntesis para su información.

### 6.2. Seleccionar las tiendas por analizar

El usuario puede analizar una o varias tiendas.



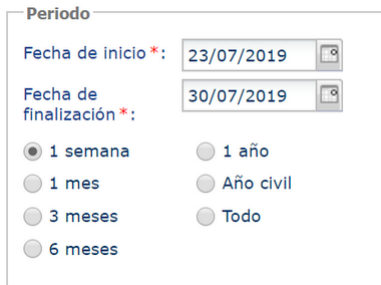
- Para eliminar una tienda, haga clic en la cruz (x) a la derecha del nombre de la tienda.
- Para agregar una tienda,
  - haga clic en la flecha que apunta hacia abajo en la zona de las tiendas.  
La lista de las tiendas se abre.
  - Haga clic en la tienda por agregar.

- Para validar su selección, haga clic en el botón **Aplicar**.

## 6.3. Seleccionar el periodo por analizar

El usuario tiene dos posibilidades para seleccionar el periodo por analizar.

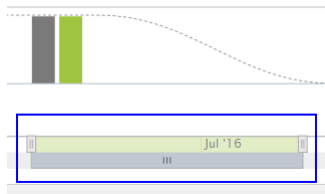
### 1. Seleccionar el periodo en acceso guiado.



La selección del periodo se hace en el panel de configuración.

1. Marque el botón de opción del periodo por analizar, *1 semana, 1 mes, 3 meses, 1 año, Año civil, etc.*, los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de fin** se actualizarán automáticamente.
2. O bien, seleccione directamente la **Fecha de inicio** y la **Fecha de fin** del periodo por analizar.
3. Para validar su selección, haga clic en el botón **Aplicar**.

### 2. Seleccionar el periodo en acceso libre.

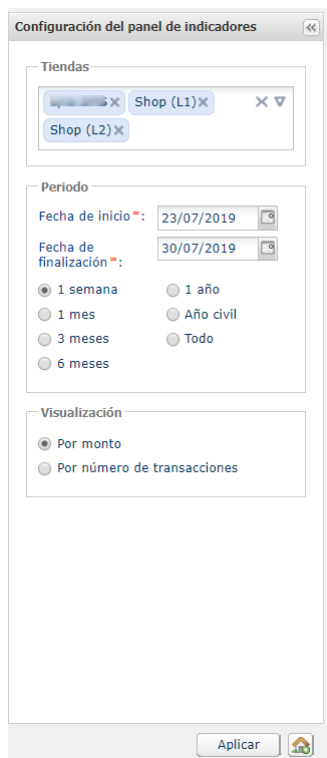


La selección del periodo se hace en la zona de visualización de la evolución del panel de control.

1. Sitúe el cursor a la izquierda o a la derecha.
2. Arrastre hacia la derecha o hacia la izquierda para seleccionar el periodo.

El panel de control se actualiza automáticamente en cuanto se suelta el cursor.

## 6.4. Utilizar el panel de control como página de inicio

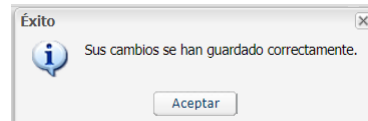


Para utilizar su panel de control como página de inicio de su Back Office Vendedor

- Haga clic en el siguiente ícono.



El mensaje de confirmación de las modificaciones se abre.



- Haga clic en **OK** para validar la modificación.  
El ícono cambia de aspecto y se muestra como a continuación.



*La modificación se tendrá en cuenta en la próxima conexión.*

Para dejar de utilizar el panel de control como página de inicio, basta con hacer nuevamente clic en el ícono, confirmar y volver a conectarse.