



Solicitudes de pago

Manual del usuario del Back Office

Versión del documento 2.8

Contenido

1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO.....	3
2. OBTENER AYUDA.....	4
Consultar la documentación.....	4
Contactar al soporte técnico.....	4
3. DESCRIPCIÓN.....	5
3.1. El servicio "E-mail de pago".....	5
3.2. El servicio "Envío manual de una URL de pago".....	6
3.3. El servicio "Pago por teléfono".....	6
3.4. El servicio "Transacción de pago".....	8
3.5. Los diferentes estados posibles de una solicitud de pago.....	8
4. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO DESDE UNA SOLICITUD DE PAGO.....	10
5. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO POR TELÉFONO EN EL SVI.....	11
6. CREAR UNA SOLICITUD DE PAGO DESDE EL BACK OFFICE VENDEDOR.....	12
6.1. Conéctese con Merchant Back Office.....	12
6.2. Acceder al servicio "Solicitudes de pago".....	13
6.3. Crear una solicitud de pago por e-mail.....	14
Personalizar los modelos de texto.....	17
6.4. Crear una URL de pago.....	17
6.5. Crear una solicitud de pago por teléfono.....	20
7. VISUALIZAR LOS DETALLES DE UNA SOLICITUD DE PAGO.....	22
7.1. Consultar los detalles de una solicitud de pago.....	22
7.2. Consultar la solicitud de pago creada.....	24
8. GESTIONAR UNA SOLICITUD DE PAGO.....	26
8.1. Acciones disponibles en una solicitud de pago en curso.....	26
8.2. Acciones disponibles desde una solicitud de pago finalizada exitosamente.....	28
8.3. Acciones disponibles en una solicitud de pago finalizada con falla.....	28
9. GESTIONAR UNA SOLICITUD DE PAGO CON VALIDACIÓN MANUAL.....	29
10. CREAR UNA SOLICITUD DE PAGO POR WEB SERVICES.....	30

1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Versión	Autor	Fecha	Comentario
2.8	Lyra Network	03/09/2019	<ul style="list-style-type: none">Detalle sobre los destinatarios múltiples agregada al procedimiento de creación de una solicitud de pago por e-mail.Adición de dos nuevas acciones en las solicitudes “en curso”:<ul style="list-style-type: none">Cancelar la solicitudReactivar la solicitud
2.7	Lyra Network	30/08/2019	Adición de información en el capítulo Descripción relativa a la eliminación de solicitudes
2.6	Lyra Network	16/05/2019	Actualización de las capturas: implementación de URL cortas
2.4	Lyra Network	01/10/2018	Versión inicial

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	https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html
En América Latina (excepto Brasil)	https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html
En Brasil	https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html
En India	https://payzen.io/in/faq/sitemap.html

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.

Contactar al soporte técnico

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

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

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. DESCRIPCIÓN

El servicio **Solicitudes de pago** permite **crear y enviar a los compradores la información que debe contener obligatoriamente una propuesta de pago**.

Existen varias maneras de enviar una solicitud de pago:

- por correo electrónico
- por teléfono a través de un servidor de voz interactivo
- por envío manual de una URL

El acceso a estas funcionalidades depende de su oferta. Para más información, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

Una solicitud de pago se compone sistemáticamente de dos partes distintas:

- la generación de la propuesta de pago
- la transacción de pago

Al igual que las transacciones, las solicitudes de pago que ya no están asociadas a una transacción y cuya fecha de validez excede de 15 meses, se eliminarán automáticamente.

3.1. El servicio "E-mail de pago"

El servicio **E-mail de pago** permite:

- crear una solicitud de pago,
- crear un e-mail personalizable que contiene el enlace a la página de pago,
- enviar el e-mail al comprador.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso**: no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado*.
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado*.
- **Expirado**: se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- **En curso**: la solicitud está en camino.
- **Enviada**: la solicitud se ha enviado exitosamente.
- **Fallo**: la solicitud no se pudo entregar.

Para más información, consulte el capítulo **Los diferentes estados posibles de una solicitud de pago en la página 8**.

3.2. El servicio "Envío manual de una URL de pago"

El servicio **URL de pago** permite:

- crear una solicitud de pago,
- generar la URL de pago, que se incorporará o no a un mensaje personalizable.

Es el vendedor quien envía el mensaje o la URL de pago.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso:** no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado.*
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado.*
- **Expirado:** se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- **Envío manual:** Estado inicial de la solicitud. El vendedor debe actualizarlo manualmente tras el envío.
- **Enviada:** El vendedor ha enviado exitosamente la solicitud de pago y ha actualizado el estado manualmente.

3.3. El servicio "Pago por teléfono"

El servicio **Pago por teléfono** consiste en:

- crear la solicitud de pago
- enviar el identificador de la solicitud al comprador
- llamar al comprador para finalizar la compra

El identificador es la clave para encontrar la solicitud de pago y permitir que el comprador realice el pago correspondiente. Su periodo de validez es limitado.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso:** no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado.*
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado.*
- **Expirado:** se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- Llamada pendiente
- Llamado
- Fallo

3.4. El servicio "Transacción de pago"

En el caso de las solicitudes de pago, el servicio de **transacción de pago** comienza con la validación del pago por parte del comprador en la página de pago.

En el caso de los pagos por teléfono, el servicio de **transacción de pago** empieza con la validación del pago por parte del comprador en el servidor de voz interactivo (SVI) de pago.

A partir de ese momento, la transacción aparece en el Back Office Vendedor.

Una **transacción de pago** puede tener varios estados:

- Por validar
- En espera de captura
- Capturada
- Rechazado

3.5. Los diferentes estados posibles de una solicitud de pago

Nota

Cuando se ejecuta una solicitud de pago, el estado de la solicitud cambia a **Finalizado**. Un código de color indica el resultado:

- **verde**: estado **Finalizado** para un pago aceptado
- **rojo**: estado **Finalizado** para un pago rechazado

Ciclo de vida de una solicitud de pago por e-mail:

Acción	Solicitud de pago	E-mail	Transacción	Captura
Creación de la solicitud de pago	En curso	En curso	En espera de pago	-
Envío del mensaje al comprador	En curso	En curso	En espera de pago	-
Validación del pago por parte del comprador	Finalizado	Enviada	Por validar	-
Validación de la transacción (automática o manual)	Finalizado	Enviada	En espera de captura	-
Envío de la captura	Finalizado	Enviada	Capturada	Capturada
Fecha de vencimiento excedida	Expirado	-	-	-

Ciclo de vida de una solicitud de pago en caso de envío manual de una URL de pago

Acción	Solicitud de pago	URL	Transacción	Captura
Creación de la solicitud de pago	En curso	Envío manual	En espera de pago	-
Envío del mensaje al comprador	En curso	Envío manual	En espera de pago	-
Validación del pago por parte del comprador	Finalizado	Enviada ⁽¹⁾	Por validar	-
Validación de la transacción (automática o manual)	Finalizado	Enviada ⁽¹⁾	En espera de captura	-
Envío de la captura	Finalizado	Enviada ⁽¹⁾	Capturada	Capturada
Fecha de vencimiento excedida	Expirado	-	-	-

1. Acción manual que el vendedor debe iniciar en el Back Office Vendedor

Ciclo de vida de una solicitud de pago por teléfono:

Acción	Solicitud de pago	Teléfono	Transacción	Captura
Creación de la solicitud de pago	En curso	Llamada pendiente	En espera de pago	-
Envío del mensaje al comprador	En curso	Llamada pendiente	En espera de pago	-
Validación del pago por parte del comprador	Finalizado	Llamado	Por validar	-
Validación de la transacción (automática o manual)	Finalizado	-	En espera de captura	-
Envío de la captura	Finalizado	-	Capturada	Capturada
Fecha de vencimiento excedida	Expirado	Fallo	-	-

4. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO DESDE UNA SOLICITUD DE PAGO

1. El comprador recibe una solicitud de pago de parte del vendedor.

Vista previa de una solicitud de pago por e-mail



Vista previa de una solicitud de pago mediante URL

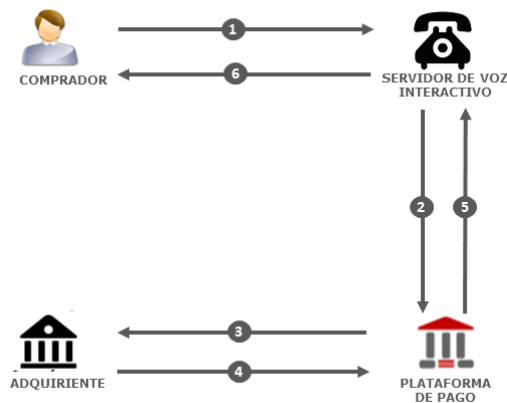
Por lo general, el comprador recibe la URL de pago en un e-mail. El vendedor elige este medio de pago porque ofrece la ventaja de poder copiar y pegar la URL de pago en el e-mail y adjuntar una factura, por ejemplo.

2. El comprador hace clic en el enlace que le invita a realizar la transacción.
3. Se abre la página de pago.
4. El comprador selecciona un medio de pago entre los disponibles en la lista.
5. El comprador ingresa la información relacionada con su medio de pago.
6. La plataforma de pago muestra el resultado del pago.
7. El comprador y el vendedor reciben una notificación de pago de parte de la plataforma de pago.

5. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO POR TELÉFONO EN EL SVI

Nota

Si lo desean, los vendedores también pueden recibir al comprador desde su propia central telefónica.



1. El comprador recibe una solicitud de pago de parte del vendedor.

Esta viene acompañada de un **identificador de la solicitud de pago**. El vendedor se lo transmite al comprador por e-mail, teléfono, SMS o cualquier otro canal de su elección.

El comprador llama al servidor de voz interactivo (SVI). Ingresa el identificador de la solicitud, confirma el monto e ingresa sus datos bancarios.

2. El servidor de voz transmite los datos de la tarjeta del comprador a la plataforma de pago.
3. La plataforma de pago solicita autorización al adquirente.
4. El adquirente le da su respuesta.
5. La plataforma de pago crea la transacción y envía el resultado del pago al SVI.
6. La plataforma de pago anuncia al comprador el resultado del pago.

Si el pago fue exitoso, el servidor vocal le comunica el número de la transacción.

Si el pago fracasó, el servidor le comunica el rechazo de la solicitud de pago.

Se puede enviar un **recibo de pago** por **SMS** (siempre y cuando se disponga del número de teléfono del comprador y se haya configurado la regla de notificación correspondiente) y/o por **e-mail** (siempre y cuando se disponga de la dirección de e-mail del comprador y se haya configurado la regla de notificación correspondiente).

6. CREAR UNA SOLICITUD DE PAGO DESDE EL BACK OFFICE VENDEDOR

La creación de una solicitud de pago se divide en tres pasos:

- Acceder al servicio **Solicitud de pago**
- Crear una solicitud de pago
- Personalizar una solicitud de pago

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

2. Ingrese su clave.

Su clave 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.

6.2. Acceder al servicio "Solicitudes de pago"

Para acceder al servicio **Solicitudes de pago**:

Desde su Back Office Vendedor, seleccione el menú **Gestión > Solicitudes de pago**.

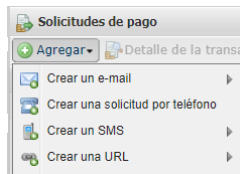
Nota:

Según el perfil de usuario, es posible crear solicitudes de pago de prueba.

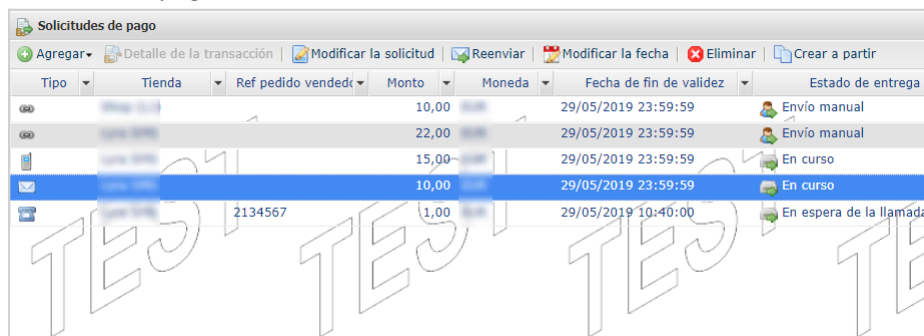
Para crear solicitudes de pago de prueba, seleccione **Solicitudes de pago de PRUEBA** en el menú **Gestión**.

La interfaz se divide en dos partes:

- La herramienta de búsqueda
Permite buscar solicitudes de pago existentes.
- El panel de visualización de las solicitudes de pago
Permite:
 - Crear nuevas solicitudes de pago



- Ver las solicitudes de pago creadas



Tipo	Tienda	Ref pedido vendedor	Monto	Moneda	Fecha de fin de validez	Estado de entrega
☎			10,00		29/05/2019 23:59:59	Envío manual
☎			22,00		29/05/2019 23:59:59	Envío manual
☎			15,00		29/05/2019 23:59:59	En curso
☎			10,00		29/05/2019 23:59:59	En curso
☎		2134567	1,00		29/05/2019 10:40:00	En espera de la llamada

- Ver las solicitudes de pago que correspondan a los criterios de búsqueda ingresados en la herramienta de búsqueda
- Consultar los detalles de una solicitud de pago
- Modificar, reenviar o eliminar una solicitud de pago

6.3. Crear una solicitud de pago por e-mail

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

1. Haga clic en el botón **Agregar**.

2. Seleccione **Crear un e-mail**.

3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).

Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago.

Aparece el cuadro de diálogo **Creación de un e-mail de pago**.

4. Ingrese (o active) en el grupo **Detalles de la solicitud**:

- la **Referencia** del pedido

La referencia de la solicitud es determinada por el remitente.

Nota:

Al llamar a la URL de notificación (IPN), esta referencia se enviará en el número de pedido si el vendedor ha configurado la URL de notificación al finalizar un pago.

- el tipo de **Validación** de la transacción de pago

Dos valores posibles:

- **Automático** no se requiere ninguna acción, los pagos se capturarán una vez que finalice el plazo de captura.
- **Manual** el vendedor debe validar obligatoriamente cada pago desde su Back Office Vendedor para que este sea capturado, antes de la fecha de captura deseada.

- el **Plazo de captura**

Plazo en número de días antes de ir al banco.

- la fecha de **Fin de validez** de la solicitud de pago

- el **Monto** y la **Moneda** de la transacción

- el **Tasa del IVA** que se aplicará a esta transacción

Los valores posibles son:

- **IVA (19%):** IVA sobre los productos y servicios
- **Consumo (8%):** IVA sobre la alimentación y los restaurantes
- **IVA 5%**
- **IVA (0%):** no se aplica IVA

El **Monto del IVA** y el **Monto con impuestos** se calculan automáticamente.

- la **Idioma** en la que se envía el mensaje al comprador (a elegir entre todos los idiomas definidos para la página de pago)
- el **Plantillas** del mensaje (detallado más adelante en este capítulo)
- la casilla **Utilizar Formulario de recolección de datos** si la oferta de la tienda lo permite
Al marcar esta "opción", el enlace de pago contenido en el mensaje mostrará directamente el formulario de recopilación de datos.
El comprador deberá indicar los elementos requeridos en el formulario antes de ser redireccionado a la página de pago.

Nota:

Los campos marcados con un asterisco () son obligatorios.*

5. Ingrese en el grupo Mensaje a enviar:

- la lista de destinatarios en el campo **Para**
Dirección a la que se enviará el e-mail.
Utilice el signo ";" para separar varias direcciones (hasta un máximo de 50 direcciones de e-mail).
- el e-mail del vendedor en copia oculta si ha marcado la casilla
- el e-mail de un destinatario en copia oculta si ha marcado la casilla
- el asunto del e-mail (se puede personalizar)
- el texto

En caso de que se ingresen varias direcciones, se creará una solicitud de pago para cada destinatario.

Para identificar las diferentes solicitudes creadas, el campo **Referencia** se aumenta en 1 de 3 caracteres numéricos. Estos caracteres se concatenan a la referencia de la solicitud con un guion. Ejemplo order-001, order-002, etc.

Varios tipos de variables están a su disposición para personalizar el asunto y el cuerpo del e-mail. Algunas son opcionales, otras obligatorias.

Variables	Descripción	Obligatorio
%reference%	Corresponde al campo Referencia ingresado en el grupo Detalles de la solicitud.	No Nota: <i>El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.</i>
%amount%	Corresponde al campo Monto ingresado en el grupo Detalles de la solicitud.	No Nota: <i>El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.</i>

Variables	Descripción	Obligatorio
%start_date%	Corresponde a la fecha de creación de la solicitud de pago. Nota: En modo "edición", el valor de esta variable es la fecha de creación registrada en el momento de la creación. Esta fecha no se puede cambiar.	No Nota: El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.
%end_date%	Corresponde al campo Fin de validez ingresado en el grupo Detalles de la solicitud .	No Nota: El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.
%shop_name%	Corresponde al nombre del remitente. De forma predeterminada, esta variable se utiliza en Mensaje enviado por %shop_name% . El nombre que se muestra es el título de la "tienda" definido en la pestaña Configuración , en los ajustes de la "tienda" en el Back Office Vendedor. El texto Mensaje enviado por es personalizable.	No Nota: El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.
%url%	Corresponde al hipervínculo para el pago. Este hipervínculo contiene: <ul style="list-style-type: none"> el monto del pago la fecha de vencimiento de la solicitud (si se ha indicado) Al hacer clic en el hipervínculo se abrirá la página de pago.	Si Nota: Si no se inserta la variable %url% en el cuerpo del e-mail, el enlace de pago se colocará automáticamente al final del mensaje.
%shop_contact%	Corresponde a la dirección de correo electrónico del comprador. De forma predeterminada, este variable se utiliza en " En caso de problemas, o si este mensaje no se muestra correctamente, por favor contacte %shop_contact% ". La dirección de e-mail que se muestra es la del "administrador de la tienda" que se indicó al inscribir la tienda. Si no se ha indicado el administrador de la tienda, la dirección de e-mail del remitente será la del interlocutor encargado del expediente. Si desea modificarla, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente. El texto En caso de problemas, o si este mensaje no se muestra correctamente, por favor contacte %shop_contact% es personalizable, a excepción de la variable entre signos de porcentaje.	No Nota: El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.
%shop_url%	Corresponde a la URL de acceso al sitio web. De forma predeterminada, esta variable se utiliza en " Si desea acceder al sitio en línea : %shop_url% ". La URL que se muestra es un hipervínculo para automatizar la conexión al sitio web. El texto Si desea acceder al sitio en línea : %shop_url% es personalizable, a excepción de la variable entre signos de porcentaje.	No Nota: El valor de la variable se llenará automáticamente en el asunto del e-mail y en el cuerpo del mensaje.

Tabla 1: Variables

Ejemplo de texto personalizable en el asunto del e-mail:

Para: Oferta %reference% válida desde el %start_date% hasta el %end_date% por un monto de %amount%

Resultado:

Para: Oferta 1234 válida desde el XX/XX/20XX hasta el XX/XX/20XX por un monto de 100USD

6. Haga clic en el botón:

- **Cerrar** para anular la creación de la solicitud.
- **Visualizar** para obtener una vista previa del e-mail antes de enviarlo.
- **Enviar** para enviar el e-mail a su(s) destinatario(s).

Nota:

*Se puede acceder al botón **Enviar** desde el formulario completo o desde la interfaz de vista previa. La aplicación muestra una ventana de confirmación del envío del e-mail.*

Personalizar los modelos de texto

La plataforma de pago ofrece a los vendedores la posibilidad de crear modelos de e-mails en cada uno de los idiomas configurados para la página de pago.

Para ello, desde el cuadro de diálogo **Creación de un e-mail de pago**:

1. Haga clic en el enlace **Plantillas**.

No hay un límite para el número de modelos. Esta funcionalidad permite crear, duplicar y eliminar modelos de la biblioteca de modelos.

También es posible crear un modelo predeterminado para cada idioma. Será el modelo que se mostrará como base para la creación de la solicitud de pago.

2. Haga clic en el botón **Crear**.

3. Personalice:

- el nombre del nuevo modelo
- el asunto del e-mail

4. Seleccione el idioma del modelo de e-mail de la lista de idiomas disponibles.

5. Ingrese su texto respetando los elementos personalizables y los elementos fijos (consultar el capítulo **Crear una solicitud de pago**)

6. Haga clic en **Guardar**.

Ahora podrá seleccionar el modelo creado desde el cuadro de diálogo **Creación de un e-mail de pago**.

Nota:

La aplicación no permite al vendedor insertar imágenes ni archivos adjuntos.

Por razones de seguridad, esta solución no se ha adaptado a ese uso.

*Si está en ese caso, le recomendamos optar por las **solicitudes de pago por URL** o por el API Webservices SOAP Solicitud de pago.*

La API WS permite al vendedor crear solicitudes de pago en masa con dos modos de funcionamiento:

- *La plataforma envía un e-mail*
- *La plataforma reenvía la URL de pago al vendedor, quien la incluye en sus e-mails. Esta modalidad permite que el vendedor pueda conservar su legitimidad (como remitente) así como gestionar textos, imágenes y adjuntos.*

6.4. Crear una URL de pago

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

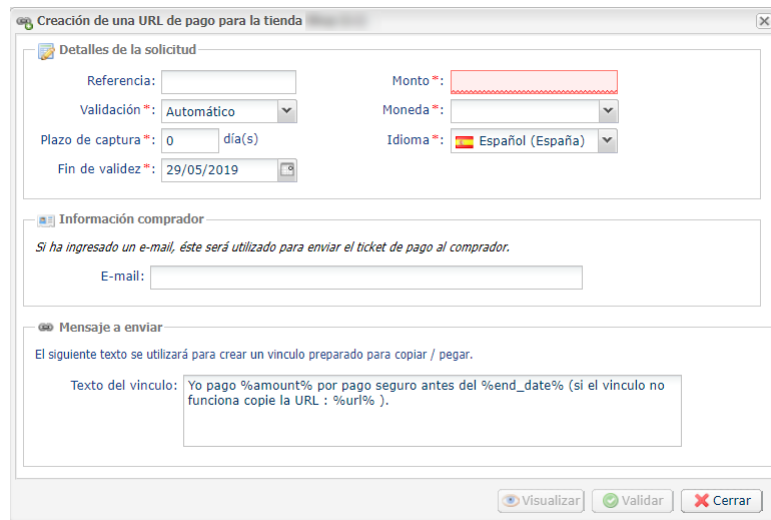
1. Haga clic en el botón **Agregar**.

2. Seleccione **Crear una URL**.

3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).

Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago.

Aparece el cuadro de diálogo **Creación de una URL de pago**.



4. Ingrese en el grupo **Detalles de la solicitud**:

- la **Referencia** del pedido

La referencia de la solicitud es determinada por el remitente.

Nota:

Al llamar a la URL de notificación (IPN), esta referencia se enviará en el número de pedido si el vendedor ha configurado la URL de notificación al finalizar un pago.

- el tipo de **Validación** de la transacción de pago

Dos valores posibles:

- **Automático** no se requiere ninguna acción, los pagos se capturarán una vez que finalice el plazo de captura.
- **Manual** el vendedor debe validar obligatoriamente cada pago desde su Back Office Vendedor para que este sea capturado, antes de la fecha de captura deseada.

- el **Plazo de captura**

Plazo en número de días antes de ir al banco.

- la fecha de **Fin de validez** de la solicitud de pago
- el **Monto** y la **Moneda** de la transacción
- el **Tasa del IVA** que se aplicará a esta transacción

Los valores posibles son:

- **IVA (19%)**: IVA sobre los productos y servicios
- **Consumo (8%)**: IVA sobre la alimentación y los restaurantes
- **IVA 5%**
- **IVA (0%)**: no se aplica IVA

El **Monto del IVA** y el **Monto con impuestos** se calculan automáticamente.

- el **Idioma** para cargar el texto predeterminado en el idioma deseado.

- la casilla **Utilizar Formulario de recolección de datos** si la oferta de la tienda lo permite
Al marcar esta "opción", el enlace de pago contenido en el mensaje mostrará directamente el formulario de recopilación de datos.
El comprador deberá indicar los elementos requeridos en el formulario antes de ser redireccionado a la página de pago.

Nota:

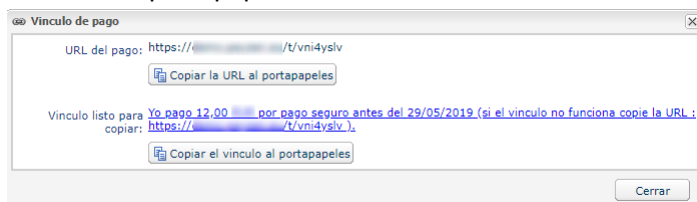
Los campos marcados con un asterisco () son obligatorios.*

5. Si lo desea, puede personalizar el **texto del enlace que enviar**.

Distintas variables están a su disposición para personalizar el texto del enlace. También puede eliminar todo el texto (incluyendo las variables) e ingresar el texto que usted prefiera.

6. Haga clic en el botón:

- **Cerrar** para anular la creación de la solicitud.
- **Visualizar** para obtener una vista previa antes del envío.
- **Validar** para copiar la URL en el portapapeles.



El vendedor puede copiar solamente la URL o el enlace con el texto.

Un mensaje confirma que la copia se ha realizado exitosamente. Solo queda copiar el enlace en el medio elegido para enviar el mensaje.

Nota

*En ciertos navegadores, puede que el botón **Copiar en el portapapeles** no funcione correctamente. En ese caso, seleccione el contenido y realice una copia manual (Ctrl+C).*

6.5. Crear una solicitud de pago por teléfono

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

1. Haga clic en el botón **Agregar**.
2. Seleccione **Crear una solicitud por teléfono**.
3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).
Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago. Aparece el cuadro de diálogo **Creación de una solicitud de pago por teléfono**.

Creación de una solicitud de pago por teléfono para la tienda

Detalles de la solicitud

Referencia *:

Monto *:

Validación *: Automático

Moneda *:

Plazo de captura *: 0 día(s)

Fin de validez *:

11:29:00

Información comprador

Si ha ingresado un e-mail, éste será utilizado para enviar el ticket de pago al comprador.

E-mail:

Crear Cerrar

4. Ingrese en el grupo **Detalles de la solicitud** :

- la **Referencia** del pedido
La referencia de la solicitud es determinada por el remitente.
Nota:
Al llamar a la URL de notificación (IPN), esta referencia se enviará en el número de pedido si el vendedor ha configurado la URL de notificación al finalizar un pago.
- el tipo de **Validación** de la transacción de pago
Dos valores posibles:
 - **Automático** no se requiere ninguna acción, los pagos se capturarán una vez que finalice el plazo de captura.
 - **Manual** el vendedor debe validar obligatoriamente cada pago desde su Back Office Vendedor para que este sea capturado, antes de la fecha de captura deseada.
- el **Plazo de captura**
Plazo en número de días antes de ir al banco.
- la fecha de **Fin de validez** de la solicitud de pago
- el **Monto** y la **Moneda** de la transacción

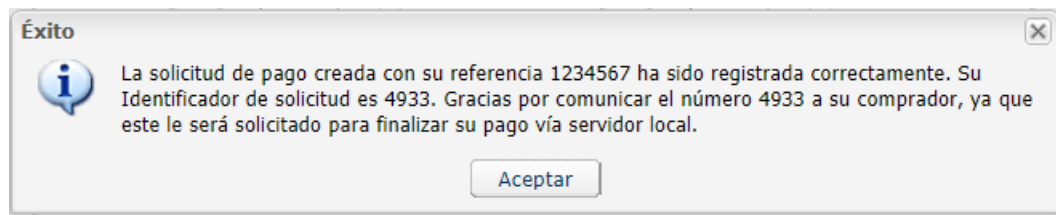
Nota:

Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

5. En el campo **E-mail** ingrese la dirección del comprador para enviarle el recibo de su pago.

6. Haga clic en el botón **Crear**

Aparecerá el mensaje de confirmación solicitándole que comunique el identificador de la solicitud al comprador. Es importante anotar el identificador de la solicitud antes de cerrar el mensaje.



7. Si no desea enviar la solicitud, haga clic en **Cerrar**

7. VISUALIZAR LOS DETALLES DE UNA SOLICITUD DE PAGO

7.1. Consultar los detalles de una solicitud de pago

Los detalles de una solicitud de pago se dividen en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente:

- la información general

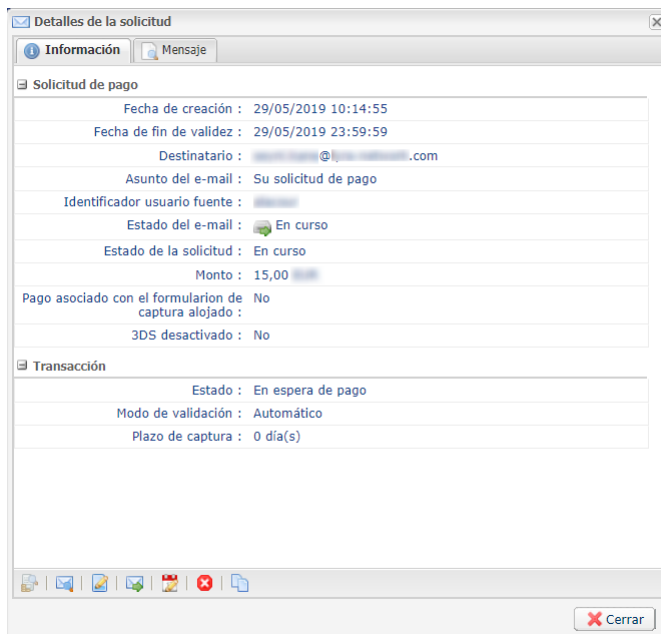


Figura 1: Pestaña información

- un recordatorio del mensaje enviado al comprador

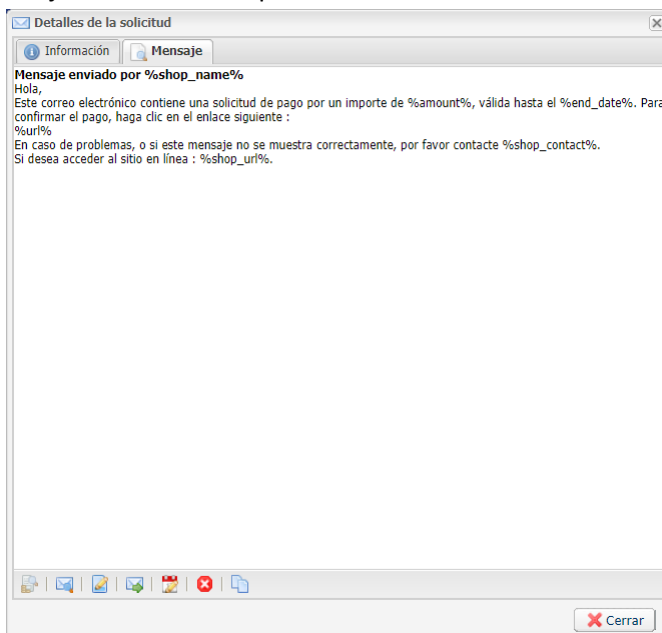


Figura 2: Pestaña Mensaje

Los detalles de una solicitud de pago por teléfono también se dividen en dos pestañas. En lugar de la pestaña **Mensaje** se muestra una pestaña **DID asociadas**. Esta pestaña muestra:

- el Número de DID: número al que se llamó para realizar el pago por teléfono.

- el Idioma: idioma en que se realizó la llamada
- y el Número del call center: número al cual se redirecciona al comprador si durante la llamada del SVI elige la opción de hablar con un operador del call center.

Los detalles de la solicitud de pago por URL se muestran en una sola pestaña que incluye el estado y las informaciones enviadas.

Se puede acceder a todas las acciones disponibles en la solicitud de pago seleccionada desde los accesos directos en la parte inferior de las pestañas.

7.2. Consultar la solicitud de pago creada

Una vez que haya creado una solicitud de pago, podrá consultarla desde el Back Office Vendedor.

Seleccione el menú **Gestión > Solicitudes de pago**.

Además de la información relacionada con la solicitud de pago, el Back Office Vendedor muestra:

- el estado de la solicitud de pago

Al crear la solicitud de pago, su estado es **En curso**.

Cuando el comprador ha realizado su pago, su estado es **Finalizado**.

Si el comprador no realiza su pago antes de la fecha de vencimiento de la solicitud de pago, su estado es **Expirado**.

- el estado de entrega

Al crear la solicitud de pago, su estado es **En curso** y **Llamado** en el caso de las solicitudes por teléfono. Las solicitudes por URL conservan el estado **Envío manual** hasta que el vendedor inicie manualmente su cambio de estado a **Enviada**.

Una vez enviada la solicitud de pago, su estado es **Enviada**.

Nota:

El Back Office Vendedor actualiza los estados cada 15 minutos.

- El número de la transacción

El número de transacción de la solicitud se genera cuando el estado de la solicitud de pago cambia a **Finalizado**.

Nota:

*Las transacciones finalizadas también se muestran en la pestaña **Transacciones en curso** accesible desde el menú **Gestión > Transacciones**. Además, en el detalle de esta transacción, se menciona, por ejemplo, la fuente del pago: **Solicitud de pago por e-mail**.*

Se puede personalizar la lista de columnas que se muestran. Para visualizar y personalizar esta lista:

- a. Coloque el cursor sobre el encabezado de una columna.
- b. Seleccione **Columnas** en el menú contextual.

Las columnas disponibles son las siguientes:

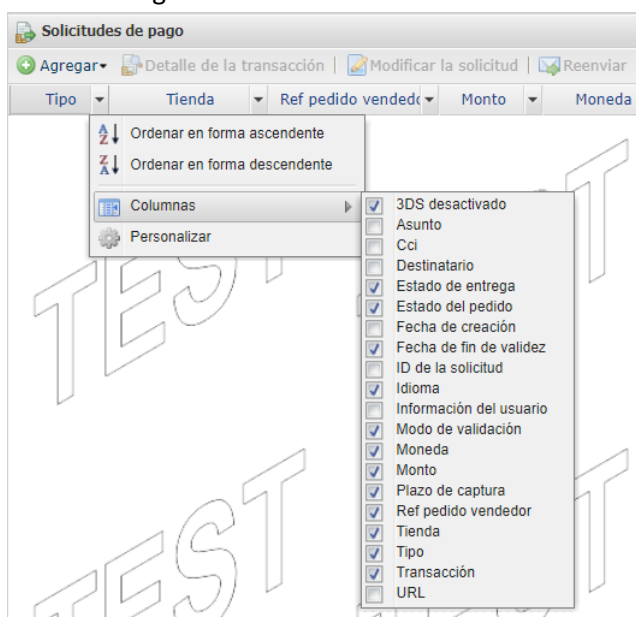


Figura 3: Personalización de las columnas

- c. Marque o desmarque las columnas según sus preferencias.

Nota:

*El vendedor también puede ordenar las solicitudes de pago según la columna seleccionada haciendo clic en **Orden ascendente** u **Orden descendente** en el menú.*

8. GESTIONAR UNA SOLICITUD DE PAGO

Se pueden realizar varias acciones desde una solicitud de pago.

Puede acceder a ellas:

- desde la barra superior
- haciendo clic derecho en una solicitud de pago
- haciendo doble clic en una solicitud de pago

8.1. Acciones disponibles en una solicitud de pago en curso

Las acciones disponibles en una solicitud de pago en curso (aún no se ha realizado el pago) son las siguientes:

- Mostrar el detalle de la solicitud

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- Mostrar el mensaje enviado

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamados para las solicitudes por teléfono.

- Modificar y reenviar la solicitud

Permite modificar la solicitud de pago creada inicialmente y volver a enviarla al comprador.

El reenvío al comprador se realiza haciendo clic en el botón **Enviar**.

Esta tarea no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

- Reenviar la solicitud

Permite reenviar al comprador la solicitud de pago creada inicialmente.

Esta tarea solo está disponible en las solicitudes de pago por e-mail.

- Modificar la fecha de validez de la solicitud

Permite modificar la fecha de vencimiento de la solicitud de pago.

Tenga en cuenta que la solicitud no se vuelve a emitir automáticamente.

- Cancelar la solicitud

Se puede eliminar una solicitud de pago siempre y cuando el comprador no la haya aceptado y el estado de la solicitud aún sea **En curso**.

La anulación de una solicitud pasa del estado **En curso** a **Anulado**.

Una vez anulada la solicitud, el comprador ya no puede proceder con el pago y un mensaje le indicará que la solicitud expiró.

- Reactivar la solicitud

El vendedor puede reactivar una solicitud anulada mientras su fecha de validez no se haya superado.

La reactivación de una solicitud anulada pasa del estado **Anulado** a **En curso**.

- Crear a partir de la solicitud seleccionada

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta tarea no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

8.2. Acciones disponibles desde una solicitud de pago finalizada exitosamente

Las acciones disponibles desde una solicitud de pago finalizada exitosamente (pago aceptado) son las siguientes:

- Mostrar el detalle de la solicitud

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- Mostrar el mensaje enviado

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamadas para las solicitudes por teléfono.

- Mostrar la transacción

Muestra la información de la transacción.

- Crear a partir de la solicitud seleccionada

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta tarea no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

8.3. Acciones disponibles en una solicitud de pago finalizada con falla

Las acciones disponibles en una solicitud de pago finalizada con falla (pago rechazado) son las siguientes:

- Mostrar el detalle de la solicitud

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- Mostrar el mensaje enviado

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamadas para las solicitudes por teléfono.

- Mostrar la transacción

Muestra la información de la transacción.

- Crear a partir de la solicitud seleccionada

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta tarea no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

9. GESTIONAR UNA SOLICITUD DE PAGO CON VALIDACIÓN MANUAL

Los pagos creados con validación manual aparecen con el estado **Por validar** en el Back Office Vendedor.

Para finalizar la transacción, el vendedor debe validarla manualmente.

Para ello:

1. El vendedor selecciona el menú **Gestión > Transacciones** desde su Back Office Vendedor.
2. El vendedor selecciona la transacción con estado **Por validar**.
3. El vendedor hace clic derecho y selecciona **Validar** en el menú contextual.

Una vez que la transacción ha sido validada, su estado cambia a **En espera de captura**. Se presentará en la próxima sesión.

La transacción sigue su curso según las etapas descritas en la guía de implementación *Formulario API*, capítulo **Ciclo de vida de las transacciones**, disponible en nuestro sitio de documentación.

10. CREAR UNA SOLICITUD DE PAGO POR WEB SERVICES

La plataforma de pago ofrece una API Web Services que permite al vendedor crear solicitudes de pago en masa con dos modos de funcionamiento:

- la plataforma de pago envía el e-mail
- la plataforma reenvía la URL de pago al vendedor, quien la incluye en sus e-mails Esta modalidad permite que el vendedor pueda conservar su legitimidad como remitente así como gestionar textos, imágenes y adjuntos.

Para más información, consulte la guía de implementación *API Webservices SOAP Solicitud de pago*.