



Ordres de paiement

Manuel utilisateur du Back Office

Version du document 2.5

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 "transaction de paiement".....	6
3.3. Différents statuts possibles pour un ordre de paiement.....	6
4. VISUALISER LA CINÉMATIQUE D'UN PAIEMENT À PARTIR D'UN SMS, D'UNE URL OU D'E-MAIL REÇU.....	7
5. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE MARCHAND.....	8
5.1. Accéder au service "ordres de paiement".....	8
5.2. Créer un ordre de paiement par e-mail.....	9
Personnaliser des modèles de texte.....	12
6. VISUALISER LES DÉTAILS D'UN ORDRE DE PAIEMENT.....	13
6.1. Consulter le détail d'un ordre de paiement.....	13
6.2. Consulter l'ordre de paiement créé.....	14
7. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT.....	15
7.1. Actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé mais non validé par l'acheteur.....	15
7.2. Actions disponibles sur un ordre de paiement finalisé avec succès.....	16
7.3. Actions disponibles sur un ordre de paiement non finalisé.....	16
8. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT À VALIDATION MANUELLE.....	17

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Auteur	Date	Commentaire
2.5	CSB (Calédonienne de Services Bancaires)	30/05/2018	Version initiale

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 CSB (Calédonienne de Services Bancaires). Tous droits réservés.

2. CONTACTER L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour toute question technique ou demande d'assistance, nos services sont disponibles de 07h30 à 17h30

par téléphone au : (687) 46 33 33
par e-mail : sav@csb.nc

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 (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.

L'accès à ces fonctionnalités dépend de votre offre. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre interlocuteur commercial.

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** consiste en :

- la création d'un e-mail de paiement
- l'envoi de l'e-mail à l'acheteur.

Cet e-mail comporte systématiquement un hyperlien permettant d'ouvrir la page de paiement EpayNC by CSB.

Le marchand peut personnaliser cet e-mail avant envoi, et ce à partir d'une interface dédiée sur son Back Office.

Remarque :

La structure globale de l'e-mail, ainsi que certaines informations affichées, sont toutefois définies au niveau de l'application.

Un ordre de paiement comporte deux types de statut :

Statut de l'ordre avec comme valeur

- En cours
- Finalisé
- Expiré

Statut de délivrance avec comme valeur

- En cours
- Envoyé
- Échec

Pour plus de détails, veuillez vous référer au tableau proposé au chapitre **Différents statuts possibles pour un ordre de paiement.**

3.2. 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.

La transaction est alors créée dans le Back Office EpayNC by CSB, tel un paiement sur une boutique en ligne.

Une **transaction de paiement** peut avoir 3 statuts :

- A valider
- En attente de remise
- Présenté

Pour plus de détails, veuillez vous référer au tableau proposé au chapitre **Différents statuts possibles pour un ordre de paiement**.

3.3. Différents statuts possibles pour un ordre de paiement

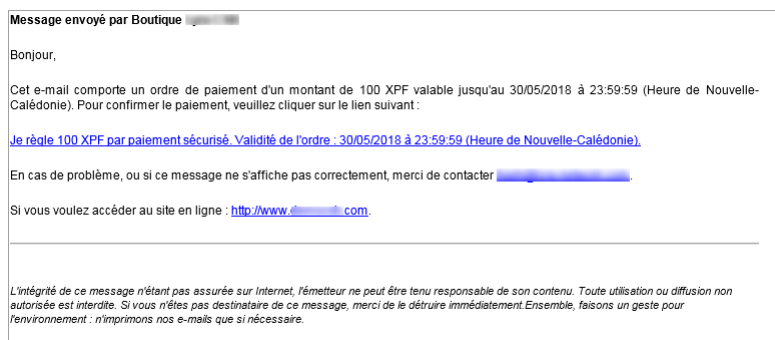
L'ensemble des statuts possibles d'un ordre de paiement, selon les actions et les évènements sur les e-mails et les transactions de paiement, est synthétisé dans le tableau suivant :

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	A 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	-	-	-


4. VISUALISER LA CINÉMATIQUE D'UN PAIEMENT À PARTIR D'UN SMS, D'UNE URL OU D'E-MAIL REÇU

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

Aperçu d'un ordre de paiement par e-mail




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.





<http://www.democsb.com>


Identifiant du marchand :	70159758
Numéro de transaction :	919990
Montant :	100 XPF


Choisissez votre moyen de paiement :


CB


Visa Electron


Maestro


Visa


e-Carte Bleue



Mastercard

Image 1 : Page de paiement : sélection moyen de paiement

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. 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

5.1. Accéder au service "ordres de paiement"

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

1. Connectez-vous à votre Back Office : <https://epaync.nc/vads-merchant/>
2. 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 **Ordre 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
 - 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

5.2. 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.

Création d'un e-mail de paiement pour la boutique

Détails de l'ordre

Référence: Montant*:

Validation*: Automatique Devise*:

Délai de remise*: 0 jour(s) Langue*: Français (France)

Fin de validité*: Modèle: Défaut Français [Modèles...](#)

☐ Utiliser le paiement par page hébergée

☐ Désactiver 3D Secure

Message à envoyer

À*:

Cci: ☐ trash@lyra-network.com ☐

Objet*: Votre ordre de paiement

Tahoma **B I U A A**

Message envoyé par %shop_name%

Bonjour,

Cet e-mail comporte un ordre de paiement d'un montant de %amount% valable jusqu'au %end_date%. Pour confirmer le paiement, veuillez cliquer sur le lien suivant : %url%

En cas de problème, ou si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de contacter %shop_contact%.

Si vous voulez accéder au site en ligne : %shop_url%.

Prévisualiser Envoyer Fermer

Image 2 : Création d'un e-mail de paiement

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 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 le paiement par page hébergée** 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 générera 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 <u>Remarque :</u> 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 <u>Remarque :</u> 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. <u>Remarque :</u>	Non <u>Remarque :</u>

Variables	Description	Requis
	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.	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 du paramétrage de la "boutique" dans le Back Office. Le texte Message envoyé par est personnalisable.	Non Remarque : La valeur de la variable sera automatiquement renseignée dans l'objet de l'e-mail et le corps du message.
%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 vous rapprocher du service client EpayNC by CSB. Le texte En cas de problème, ou si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de contacter est personnalisable.	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 : est personnalisable.	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

Message d'avertissement

Le texte situé en bas de l'e-mail **L'intégrité de ce message n'étant pas assurée sur internet, l'émetteur ne peut être tenu responsable de son contenu. Toute utilisation ou diffusion non autorisée est interdite. Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement. Ensemble, faisons un geste pour l'environnement : n'imprimons nos e-mails que si nécessaire** est obligatoire, automatiquement ajouté et non personnalisable.

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 100XPF

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

EpayNC by CSB propose aux marchands de créer des modèles d'e-mails dans chacune des langues correspondant 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.

6. VISUALISER LES DÉTAILS D'UN ORDRE DE PAIEMENT

6.1. 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

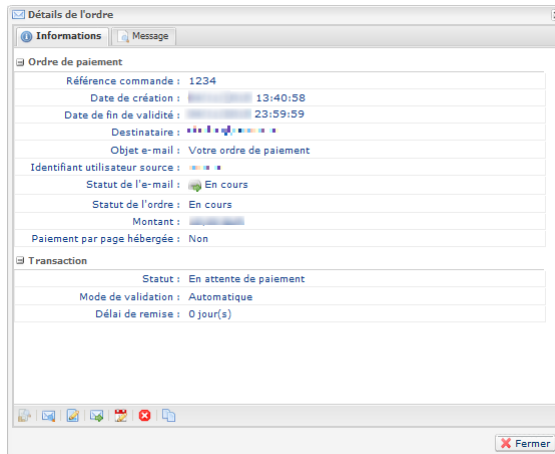


Image 3 : Onglet Informations

- un rappel du message envoyé à l'acheteur

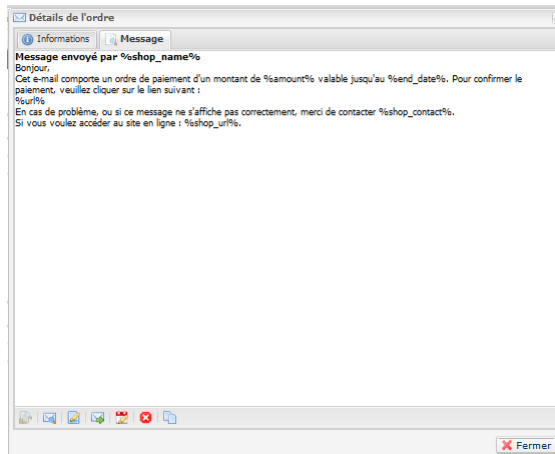


Image 4 : Onglet Message

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

6.2. Consulter l'ordre de paiement créé

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

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

Outre les informations relatives à l'ordre de paiement, le Back Office 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 envoyé, son statut est **Envoyé**.

Remarque :

Le Back Office 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 :

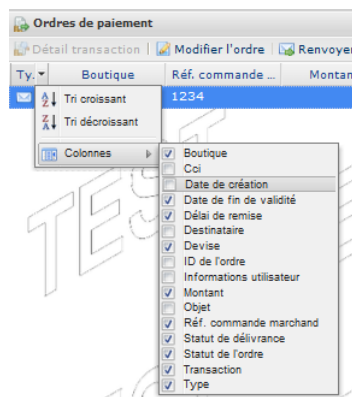


Image 5 : Personnalisation des colonnes

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.*

7. 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

7.1. 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.
- **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**.
- **Renvoyer l'ordre**
Permet de renvoyer à l'acheteur l'ordre de paiement initialement créé.
- **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.

7.2. 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.
- **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.

7.3. 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.
- **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.

8. GÉRER UN ORDRE DE PAIEMENT À VALIDATION MANUELLE

Un paiement créé en validation manuelle apparaît avec un statut **A valider** dans le Back Office.
Pour finaliser la transaction, le marchand doit la valider manuellement.

Pour cela :

1. Le marchand doit se connecter à son Back Office : <https://epaync.nc/vads-merchant/>
2. Le marchand sélectionne le menu **Gestion > Transactions**.
3. Le marchand sélectionne la transaction dont le statut est **A valider**.
4. 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 du formulaire de paiement, chapitre **Cycle de vie des transactions** disponible sur notre site documentaire.