



Une passerelle vers **la performance**

Guide d'utilisateur back-office
Payzone

Table des Matières

Table des matières

AVERTISSEMENT	3
INFORMATION.....	3
ASSISTANCE	3
Object du Document	4
Suivre et analyser votre activité	4
Piloter vos opérations de caisse	4
Le Lexique du Back Office	4
Connexion à l'interface Back Office	5
La page d'accueil Back Office.....	6
Descriptif de l'Onglet "Processing"	7
Plusieurs critères de recherche sont à disposition de l'utilisateur afin d'affiner le résultat.....	7
Astuce : Période de transactions	8
Résultat des critères de recherche.....	8
Exportation	9
Déroulement de la transaction	10
Mode de Paiement	11
Les différentes Opérations disponibles	11
Remboursement:.....	11
La Capture / L'annulation (Valable sur le Mode Autorisation).....	12
Les restrictions pour la Lutte contre la Fraude	13
Les Paiements par Email:.....	14
Le service "Paiement par Email".....	14
Création d'une demande de paiement par Email	14
Code Erreurs :.....	16

AVERTISSEMENT

Ce document est la propriété exclusive de Vantage Payment Systems.
Si vous découvrez une erreur dans cette documentation, vous pouvez nous envoyer un email aux adresses mail ci-dessous en décrivant l'erreur ou le problème aussi précisément que possible. Merci de préciser la référence du document, et le numéro de page.

INFORMATION

Pour tout renseignement nos Equipes restent à disposition des Commerçants et Intégrateurs, du lundi au vendredi de 9H à 17H :

Service Commercial :

E mail : sales@payzone.ma Téléphone : 0522 20 61 33

ASSISTANCE

Pour tout renseignement ou assistance à l'installation et à l'utilisation de la solution Payzone, nos Equipes restent à disposition des Commerçants et Intégrateurs, du lundi au vendredi de 9H à 17H

Support Technique & Fonctionnel :

E mail : support@payzone.ma Téléphone : 0522 48 00 47

Pour tout contact auprès de nos services, il faut IMPERATIVEMENT envoyé un Ticket sur le support ou adressé un Email à support@payzone.ma

Object du Document

Votre back-office, véritable tableau de bord de votre activité, vous permet de suivre et gérer vos transactions. Cette interface sécurisée, mise à jour en temps réel, est le reflet exact de l'ensemble des paiements et tentatives.

Le présent document a pour but de vous aider à :

Suivre et analyser votre activité

- Consultation en ligne des transactions acceptées et refusées en temps réel
- Extraction de date à date des détails des transactions (XLS / CSV / XML)

Piloter vos opérations de caisse

- Annulation
- Remboursement total ou partiel
- Envoyer une demande de paiement par Email

Le Lexique du Back Office

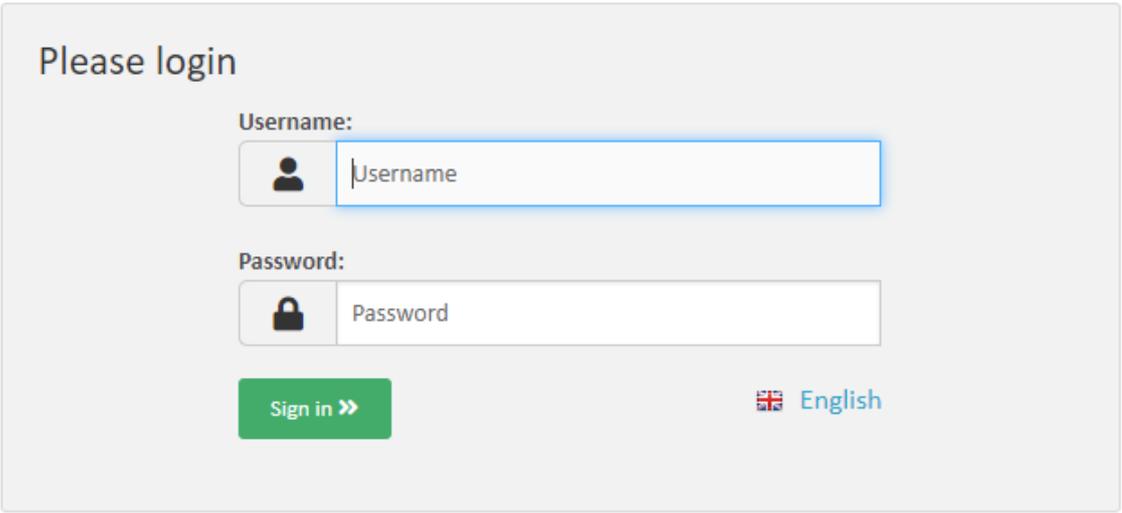
- « Transactions Acceptées»: Liste des transactions Acceptées,
- « Transactions remboursées »: Liste des transactions Remboursées
- « Autorisations» : Liste des transactions uniquement autorisées et en attente de capture
- « Transactions annulées »: Liste des transactions annulées
- « Transactions refusées »: Liste des transactions refusées avec indication de la raison des refus
- « Capture» : Liste des transactions capturées (Validées)

Connexion à l'interface Back Office

Pour accéder à l'interface back-office, il n'y a pas de logiciel spécifique à installer. Il suffit d'avoir un navigateur et de pouvoir se connecter à Internet.

Vous devez::

- Ouvrir un navigateur Internet
- Puis entrer l'adresse * <https://backoffice.payzone.ma/>
- l'URL correspond à l'adresse à saisir sur le navigateur pour atteindre le serveur
- La fenêtre suivante s'ouvre :



Please login

Username:

Password:

[Sign in >>](#) [English](#)

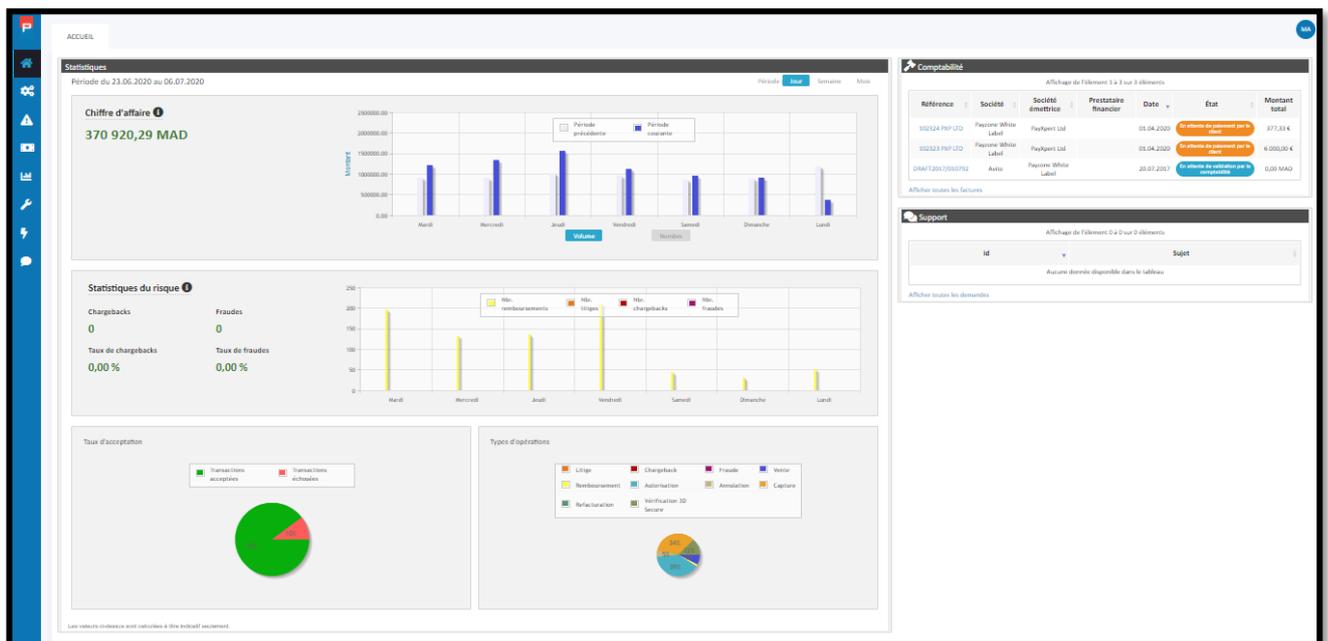
[Forgot your password or no account yet? Please get in touch with support@payzone.ma](mailto:support@payzone.ma)

- Renseignez le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis par PAYZONE. Ces identifiants vous sont envoyés automatiquement Via Payzone lors de l'activation des paiements.
- L'accès est expiré automatiquement si vous ne vous connectez pas pendant un Mois. Pour la Réinitialisation du Mot de passe prière d'envoyer un email à support@payzone.ma.
- NB : Lors de la première connexion, vous devez changer impérativement le Mot de passe, en respectant les critères demandées.
- 3 tentatives de Connexion avec un Code erroné, l'accès est bloqué pendant 30min, prière de contacter le service support pour réinitialiser Mot de passe.

La page d'accueil Back Office

Voici la fenêtre telle qu'elle devrait apparaître à l'écran. L'écran affiche

- Le Chiffre d'affaire Par Jour/ Semaine OU Mois
- Les charges Backs et les opérations effectuées
- Le Taux d'acceptation
- Le Type d'opération : Vente, autorisation, Annulation
- Support



Différents onglets sont à votre disposition :

- « Processing »
- « Statistiques »
- « Support »
- « Paramètres »

Descriptif de l'Onglet "Processing"

Sur l'onglet processing vous avez : « Transactions », cet onglet vous permet d'afficher toutes les transactions effectuées

A votre gauche, vous avez un onglet Filtres, ceci vous permet de chercher une transaction spécifique

Plusieurs critères de recherche sont à disposition de l'utilisateur afin d'affiner le résultat

- **Carte de crédit** : (Type de carte, Numéro de la carte, Nom du porteur)
- **Par Période** : positionnée par défaut sur la date du jour (Début, Fin)
- **Paramètres de la transaction** (Montant, Opération : Vente, remboursement, autorisation / Statut : Accepté, refusée....)
- **Entité associées** :
- **Transaction de références** : Numéro transaction de référence n° de transaction crée par Payzone
- **Paramètre de l'acheteur** : Email acheteur, Nom de l'acheteur...
- **Paramètre de la vente** : Numéro de la commande : référence commande renseignée par le Commerçant

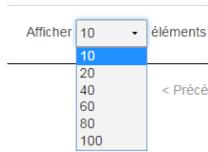
The screenshot displays the 'TRANSACTIONS' filter interface. It includes a 'Filtres' dropdown menu and several filter categories:

- Marque-pages**: A dropdown menu with the text 'Veuillez choisir'.
- Type de filtre**: A dropdown menu with 'Carte bancaire' selected.
- Carte de crédit**: A button to expand this section.
- Période**: A section containing:
 - Type de date**: A dropdown menu with 'Date de création' selected.
 - Début de période**: A text input field containing '06.06.2020 13:59:11'.
 - Fin de période**: An empty text input field.
- Paramètres de la transaction**: A button to expand this section.
- Entités associées**: A button to expand this section.
- Transaction de référence**: A button to expand this section.
- Paramètres de l'acheteur**: A button to expand this section.
- Paramètres de la vente**: A button to expand this section.

At the bottom of the filter section, there are two buttons: 'Filtrer' (highlighted in blue) and 'RaZ' (highlighted in blue). Below the filter section is a button labeled 'Sauvegarder la recherche'.

Astuce : Période de transactions

- La date de début doit être antérieure à la date de fin de la période.
- Quand vous cliquez sur la date, il faut cliquer sur terminer
- Vous pouvez choisir combien d'éléments afficher en une seule fois : 10, 20 ; 40 ;60....



Résultat des critères de recherche

Numéro de transaction	Type	Opération	Initiateur	Montant	Date	Résultat	Actions
35154525	Carte de crédit	Autorisation	Uber	20,47 MAD	29.03.2017 15:49:17	096	
35154501	Carte de crédit	Annulation	Uber	1,00 MAD	29.03.2017 15:45:07	000	
35154489	Carte de crédit	Autorisation	Uber	1,00 MAD	29.03.2017 15:44:59	000	
35154485	Carte de crédit	Autorisation	Uber	10,00 MAD	29.03.2017 15:44:55	051	
35154481	Carte de crédit	Autorisation	Uber	10,00 MAD	29.03.2017 15:44:32	096	
35154473	Carte de crédit	Vente	Hotel et Ryads Barriere Le Naoura	7 001,00 MAD	29.03.2017 15:43:27	000	
35154457	Carte de crédit	Vérification 3D Secure	Hotel et Ryads Barriere Le Naoura	7 001,00 MAD	29.03.2017 15:42:47	000	
35154437	Carte de crédit	Vente	Destrigroupe	2 105,00 MAD	29.03.2017 15:40:17	000	
35154433	Carte de crédit	Capture	Uber	64,48 MAD	29.03.2017 15:40:07	000	
35154429	Carte de crédit	Capture	Uber	33,81 MAD	29.03.2017 15:40:07	000	
35154417	Carte de crédit	Vérification 3D Secure	Destrigroupe	2 105,00 MAD	29.03.2017 15:39:53	000	
35154406	Carte de crédit	Capture	Uber	29,41 MAD	29.03.2017 15:39:05	000	
35154397	Carte de crédit	Capture	Uber	13,00 MAD	29.03.2017 15:38:38	000	
35154393	Carte de crédit	Autorisation	Uber	33,81 MAD	29.03.2017 15:38:13	000	
35154389	Carte de crédit	Autorisation	Uber	64,48 MAD	29.03.2017 15:38:12	000	
35154377	Carte de crédit	Capture	Uber	31,05 MAD	29.03.2017 15:37:46	000	
35154365	Carte de crédit	Autorisation	Uber	29,41 MAD	29.03.2017 15:37:08	000	
35154361	Carte de crédit	Autorisation	Uber	13,00 MAD	29.03.2017 15:36:50	000	

Plusieurs éléments associés aux transactions sont présentés :

- « Date » : date du paiement
- « Heure » : Heure Minute Seconde du paiement
- « Réf Payzone » : n° de transaction créé par Payzone
- « Montant » : montant de la transaction
- « Résultat » : statut de la transaction
- « Type » : type de carte utilisé par l'acheteur
- En cliquant sur vous avez les détails de la transaction

Informations générales Transactions associées (?) Journal (?) Opérations Liste noire (0) Tickets Notes (0) Historique

Général

Type de transaction : Carte bancaire
 Identifiant de Transaction : 71651697
 Opération : Vente
 Montant : 1 500,00 MAD
 Date : 03.07.2020 21:29:52
 Statut : Acceptée
 Code de retour : 000 - Transaction terminée avec succès
 Transaction de test : ✓

Carte bancaire

Numéro de carte : Q 411111XXXXXX1111
 Date d'expiration : 10 / 2024
 Nom du porteur : Q OMAR B
 Marque de la carte : VISA Visa
 Token de stockage : Q 100019816
 3D Secure : ✓
 Descripteur du relevé bancaire :

Initiateur

Société : Ad [redacted] s
 Nom : fi [redacted]
 Adresse IP : 195.201. [redacted]
 Terminal : 21114
 Compte marchand : VPS_TEST_DH
 Identifiant point de vente :

Détails de la vente

ID de la commande : RzTA183n
 Description de la commande :
 Montant de la commande :
 ID du produit :
 Commentaire :

Acheteur

Nom : Q J [redacted]
 Adresse : Passeig de Gracia, 55
 Code postal : 08008
 Ville : Barcelona
 État : Barcelona
 Pays : Espagne (ES)
 Téléphone : +3466666666
 Adresse électronique : Q dev [redacted]
 Date de naissance :
 Numéro d'identification :

Information de livraison

Nom :
 Adresse :
 Code postal :
 Ville :
 État :
 Pays :
 Téléphone :

Informations d'affiliation

Numéro d'affilié :
 Nom de la campagne d'affiliation :

Exportation

- Au-delà de l'affichage des transactions, il est possible d'exporter l'ensemble du résultat de la recherche effectuée.
- En cliquant sur le lien «exporter », vous pourrez spécifier les points suivants :
 - Choisir le Format Approprié : CSV, HTML, XML,JSON, TEXT....
 - Vous pouvez exporter la page en cours Ou Toutes les pages

TRANSACTIONS / LISTE DES TRANSACTIONS

Colonne Afficher 10 éléments

« Premier < Précédent 1 2 3 4 5 ... 24779 Suivant > Dernier »

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 247,790 éléments

Identifiant de transaction	Type	Opération	Initiateur	Montant	Date	Résultat	Actions
71801473	Carte bancaire	Annulation	Careem Adyen	1,00 MAD	06.07.2020 14:00:36	000	  
71801469	Carte bancaire	Annulation	Glovoapp	1,00 MAD	06.07.2020 14:00:35	000	  
71801461	Carte bancaire	Vérification 3D Secure	Avito Mobile	169,00 MAD	06.07.2020 14:00:27	000	  
71801457	Carte bancaire	Vérification 3D Secure	Avito	169,00 MAD	06.07.2020 14:00:26	000	  
71801445	Carte bancaire	Autorisation	Careem Adyen	1,00 MAD	06.07.2020 14:00:21	000	  
71801441	Carte bancaire	Autorisation	Glovoapp	200,00 MAD	06.07.2020 14:00:19	000	  
71801425	Carte bancaire	Autorisation	Glovoapp	1,00 MAD	06.07.2020 14:00:15	000	  
71801421	Carte bancaire	Autorisation	Glovoapp	191,00 MAD	06.07.2020 14:00:13	000	  
71801413	Carte bancaire	Capture	Glovoapp	35,00 MAD	06.07.2020 14:00:04	000	  
71801409	Carte bancaire	Autorisation	Glovoapp	95,00 MAD	06.07.2020 14:00:03	000	  

« Premier < Précédent 1 2 3 4 5 ... 24779 Suivant > Dernier »

Déroulement de la transaction

Chaque Paiement se déroule sur 2 lignes, la ligne de la vérification 3D Secure et la ligne de la vente

- **Vérification 3D SECURE** : Indique si la transaction est passée par le processus de sécurisation 3-D Secure (La carte a été vérifiée auprès de la banque émettrice)
- **Vente** : Permet de savoir si le paiement a été accepté ou refusé. Si le paiement est accepté le résultat Affiche 000 ;si un autre code erreur Apparaît consultez la rubrique Code Erreur sur le Guide.

71801569	Carte bancaire	Vente	Cash Plus	2 385,00 MAD	06.07.2020 14:01:36	000	  
71801509	Carte bancaire	Vérification 3D Secure	Cash Plus	2 385,00 MAD	06.07.2020 14:01:02	000	  

Autorisation

- ✓ Ce Mode de paiement, permet de bloquer le montant, mais le marchand doit le capturer (Valider) pour confirmer la transaction, c'est une validation manuelle.
- ✓ Il est destiné pour les personnes qui veulent vérifier le Stock avant de confirmer le paiement, le délai de validation est de 7 jours.
- ✓ Lors de ce Mode de paiement, le marchand, peut Valider le paiement OU L'annuler.
- ✓ L'annulation : En cliquant dessus, l'utilisateur aura un écran de validation avant confirmation de cette action. Seules les paiements en autorisation peuvent être annulés.

La vente

- ✓ Ce Mode de paiement permet de débiter la carte automatiquement une fois le paiement effectué, le marchand est crédité 48H après sur son compte Bancaire par le CMI.

Les différentes Opérations disponibles

Remboursement:

En face de chaque transaction, vous avez une Loupe.



- En cliquant sur Opérations : vous avez le remboursement
- Vous pouvez effectuer un remboursement Total Ou Partiel.
- Le montant à rembourser peut être inférieur ou égal au montant de la transaction initiale, mais jamais supérieur à celui-ci
- Le remboursement peut s'effectuer Une seule fois sur une transaction

Remboursement

L'opération de remboursement produira un crédit sur le compte du client en relation avec la transaction courante.

Montant : MAD



La Capture / L'annulation (Valable sur le Mode Autorisation)

Pour Capturer OU Annuler une Transaction, il faut cliquer sur la transaction en question Puis la loupe, et Choisir Opérations dans cet onglet

Informations générales Transactions associées (?) Journal (10) **Opérations** Liste noire (0) Notes (0) Historique

Annulation

L'opération d'annulation abandonnera la réservation des fonds mise en place par l'opération d'autorisation.

Montant : MAD



Capture

L'opération de capture réglera la transaction et générera le débit sur le compte du client.

Montant : MAD



Refacturation

[ma/transaction/0635828/operations](#)

Les restrictions pour la Lutte contre la Fraude

- Pour aider à lutter contre la fraude et les cartes volés, PAYZONE propose différents outils d'aide à la décision. Il s'agit d'indicateurs qui permettent au Commerçant de détecter les comportements frauduleux sur son site.
- **Blocage** : Des critères d'acceptation et de refus sont paramétrés sur le Système de Payzone à la demande du Commerçant.
- Nombre de Transaction accepté par Nom, Carte bancaire, Email, Adresse IP
- Nombre de Transactions rejetées par Nom, Carte bancaire, Email, Adresse IP
- **Localisation de l'Acheteur** : Ce contrôle permet de bloquer les transactions en provenance de certains IP. Le Commerçant peut demander à PAYZONE de restreindre la liste des pays (Cartes & IP) qu'il souhaite accepter ou refuser.
- Pour les cartes Internationales, et par Mesure de Sécurité, seules les cartes Internationales 3D Secure sont acceptées.
- Notre Equipe Support Clients est à votre disposition pour toute précision, mais également pour paramétrer vos filtres d'acceptation

Les Paiements par Email:

Une fonctionnalité à forte valeur ajoutée qui permet de créer et d'envoyer à des clients, des emails contenant obligatoirement une demande de paiement.

Le service "Paiement par Email"

Consiste en la création d'une demande de paiement et l'envoyer au client à travers un accès du back Office Payzone. Cet email comporte systématiquement un lien sécurisé permettant d'ouvrir la page de paiement Payzone.

La structure globale de l'email, ainsi que le contenu, sont toutefois paramétrable à notre niveau.

Création d'une demande de paiement par Email

Accéder à la fonctionnalité « Paiement par Email »

Pour accéder à ce service, se connecter via le back Office (Login et Mot de passe) aller sur « Processing » puis sélectionner la rubrique spécifique « Terminals Virtuels (Moto)».

The screenshot shows the 'AFFICHAGE DU TERMINAL VIRTUEL' interface. The form is structured as follows:

- Opération:** Type de transaction: Carte bancaire (dropdown), Opération: Vente (dropdown).
- Information de la transaction:** Numéro de commande: (input), Montant: (input), Monnaie: Veuillez choisir (dropdown), Description commande: (text area).
- Email:** Langue de l'email client: Français (dropdown), Durée de validité du lien de paiement: 2 jours (input).
- Information du porteur:** Prénom/Nom: (input), Adresse: (input), Code postal: (input), Ville: (input), Etat: (input), Pays: Veuillez choisir (dropdown), Téléphone: (input), Adresse électronique: (input), Numéro d'identification: (input), Date de naissance: (input).

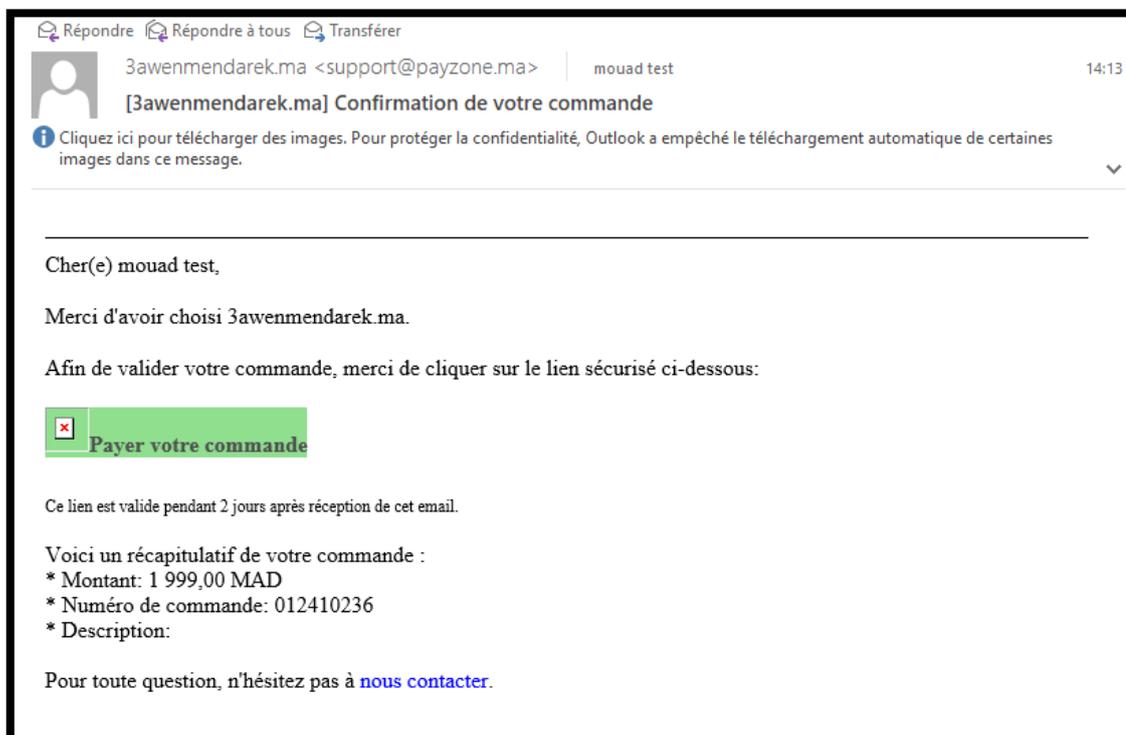
At the bottom of the form, there are two buttons: 'Envoyer le lien de paiement' and 'Afficher le lien de paiement'.

1.1. Détails des champs à disposition en mode création du Mail :

Champ	Description
Nom*	Nom du client
Adresse	Adresse postale du client
Code Postale	Code Postale du client
Ville	Relatif au client
Pays	Relatif au client
Téléphone	Relatif au client
Adresse électronique*	Adresse Email du client
Type de transaction	Carte de crédit
Opération	Vente
Numéro de la commande*	Soit en chiffre ou en lettre Exemple « Réservation du groupe 23 »
Montant*	Le montant que le client doit vous payer. Le montant doit être écrit en DHS. (MAD). Si vous vendez en Euros, la conversation doit être effectués à votre niveau et remplir les champs par le montant en DHS.
Monnaie*	Il faut toujours choisir MAD
Description	Un champs facultatif à remplir avec des informations liés à la vente.

Seuls les champs marqués en* sont obligatoires Pour le client

- 1) Il reçoit un email personnalisé avec lien vers la page de paiement (Exemple de Mail)



- 2) Il doit cliquer sur Payer la commande, et il est dirigé vers la page de paiement où il doit renseigner ses coordonnées bancaires et procéder au paiement.
- 3) Le client est débité en temps réel et vous recevez l'argent directement sur le compte Bancaire sous un délai de 48H Ouvrable

PAYMENT REQUEST
Monday 06 July 2020

Invoicing detail

First and Last Name:

Address:

Zip code / City:

Country:

Phone:

Email:

Merchant:

Order n°:

Amount:

Payment Detail

Card Holder Name:

Credit Card Number:

Expiration date:

Card Security Code: [See an example](#)

Pay Now
and confirm the transaction

Through this payment page, Vantage Payment Systems collects personal data in order to process your transactions. This treatment has been declared to the CNDP under number D-CE-294/2013.
Thanks to the "Secure Socket Layer" (SSL) security protocol, your data are completely encrypted and totally protected. Our SSL certificate has been delivered by the RapidSSL company.

Code Erreurs :

- **656** : le porteur de la carte n'a pas introduit le code de vérification 3D Secure ou il a introduit d'une façon erronée
- **005** : la banque émettrice de la carte refuse d'honorer la demande. Cette erreur est généralement rencontrée avec les cartes internationales où les banques considèrent le Maroc comme une zone non sécurisée (au niveau paiement). Certaines banques marocaines refusent aussi d'honorer si le porteur n'est pas fiable
- **585** : le porteur de la carte a essayé plusieurs fois sans réussir. C'est une règle de sécurité interne à Payzone. Nous bloquons automatiquement les clients qui n'arrivent pas à payer après un certain nombre de tentative
- **055** : CVV incorrect
- **051** : Fonds insuffisant
- **906** : code erreur interne Payzone. Généralement, l'erreur est craquée pour les cartes internationales non 3D Secure, des Amex, des cartes non acceptées, etc...
- **999** : le CMI nous répond par une erreur inconnue.
- **910** : CMI ou la banque Down
- **004** : la combinaison de la carte n'est pas valide. L'algorithme de Visa ou Master Card n'a pas été accepté
- **012** : Refus CMI



200 Bd Ghandi, 2ème étage, Casablanca.Maroc
Tél :+212.522.48.00.47 | Fax :+212.522.48.02.24 | www.vpscorp.ma