



SOLUTION COLLECT

Ordres de paiement par WhatsApp

Version du document 1.4

Sommaire

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT.....	3
2. OBTENIR DE L'AIDE.....	4
3. PRINCIPE GÉNÉRAL.....	5
4. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE EXPERT.....	6
4.1. Création d'un ordre.....	7
4.2. Ajouter un logo dans l'en-tête des messages.....	7
4.3. Suivi des ordres.....	9
4.4. Gestion des ordres.....	10
5. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS WHATSAPP.....	11
5.1. Associer un compte WhatsApp.....	11
5.2. Démarrer une conversation avec la plateforme de paiement.....	12
5.3. Syntaxe.....	13
5.4. Gestion de la langue.....	15
5.5. Exemples d'utilisation.....	16
5.5.1. Mode "classique" (messages à destination de l'acheteur).....	16
5.5.2. Mode "echo" (sans numéro de téléphone).....	17
5.6. Gestion des erreurs.....	18
6. UTILISER LE FORMULAIRE DE COLLECTE DE DONNÉES.....	19
6.1. Personnaliser le formulaire.....	19
6.2. Construire le formulaire.....	21
6.3. Mettre en ligne le formulaire.....	23
7. UTILISER LE FORMULAIRE D'AIDE À LA CRÉATION D'UN ORDRE.....	24
8. NOTIFICATIONS.....	25
8.1. Notification à destination de l'acheteur.....	25
8.2. Notification à destination du marchand.....	25

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Auteur	Date	Commentaire
1.4	Lyra Collect	20/10/2020	<ul style="list-style-type: none">• Ajout du chapitre <i>Ajouter un logo dans l'en-tête des messages</i>.• Mise à jour du chapitre <i>Création d'un ordre</i>.• Mise à jour du chapitre <i>Utiliser le formulaire d'aide à la création d'un ordre</i>.
1.3	Lyra Collect	19/08/2020	Évolution de l'assistant de création d'un ordre de paiement : <ul style="list-style-type: none">• possibilité de faire saisir un montant libre dans un formulaire de collecte• possibilité d'envoyer une demande de création d'alias sans paiement, avec paiement et/ou en option dans le parcours d'achat• possibilité de faire saisir un montant de TVA libre
1.2	Lyra Collect	01/07/2020	Évolution de l'assistant de création d'un ordre de paiement : possibilité de créer un alias lors du paiement.
1.1	Lyra Collect	16/07/2019	Ajout du mot-clé LINK dans la syntaxe de l'agent conversationnel. Ajout du chapitre Utiliser le formulaire d'aide à la création d'un ordre . Suppression du chapitre Recevoir les notifications via WhatsApp
1.0	Lyra Collect	14/05/2019	Version initiale

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

2. OBTENIR DE L'AIDE

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

<https://docs.lyra.com/fr/collect/faq/sitemap.html>

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

par téléphone au :

0811900475

Service 0,06 € / min
+ prix appel

par e-mail :

support-ecommerce@lyra-collect.com

et via votre Back Office Expert, menu **Aide > Contacter le support**

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

3. PRINCIPE GÉNÉRAL

La plateforme de paiement propose deux solutions :

- créer un ordre de paiement depuis le Back Office Expert (requiert une connexion au Back-Office),
- créer un ordre de paiement en quelques secondes depuis la messagerie WhatsApp, en utilisant une syntaxe simple et facile à mémoriser.

La deuxième solution s'appuie sur les interactions entre le marchand et un agent conversationnel (chatbot).

2 modes sont proposés :

- Mode "classique" :
Le message est directement envoyé sur la messagerie WhatsApp de l'acheteur.
- Mode "echo" :
Dans le mode echo, le message contenant le lien de paiement est envoyé au marchand qui pourra le transmettre à l'acheteur via le canal de son choix (SMS, Messenger, Instagram, etc.).

Le contenu des messages et des notifications a été validé par WhatsApp et n'est pas modifiable.

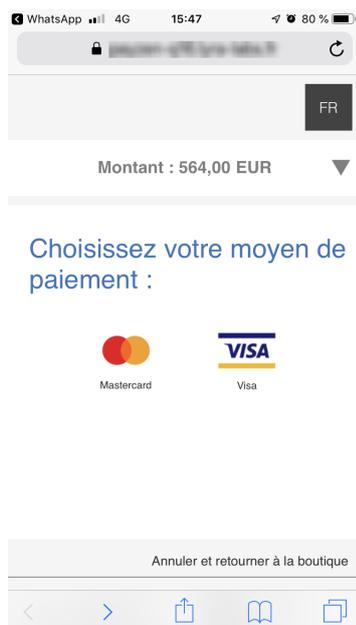
Cinématique d'un paiement

La plateforme de paiement étant certifiée par WhatsApp, son numéro de téléphone apparaît comme un contact déjà connu du marchand et des acheteurs.

Lorsque le marchand envoie un message valide, l'acheteur reçoit un message contenant un lien de paiement valide, sans avoir à accepter le contact.



En cliquant sur le lien, WhatsApp ouvre le navigateur par défaut et affiche la page de paiement :



4. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE EXPERT

Pour créer un ordre de paiement WhatsApp depuis le Back Office Expert:

1. Allez dans le menu **Gestion > Ordres de paiement** ou **Ordres de paiement de TEST** en fonction de votre besoin.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
3. Sélectionnez ensuite **Créer un ordre via WhatsApp**.

L'assistant de création démarre.

4.1. Création d'un ordre

Le marchand peut renseigner les informations suivantes :

- La référence de la commande.
En cas d'utilisation des URL de notifications (IPN), cette information sera envoyée au site marchand.
- Le mode de validation de la transaction.
- Le délai de remise.
- La date de fin de validité de l'ordre.
- Le montant à payer.
- La devise du paiement, parmi la liste des devises supportées par les contrats associés à la boutique.
- La langue dans laquelle sera envoyé l'ordre de paiement.
- L'adresse e-mail de l'acheteur à laquelle envoyer le ticket de paiement. *Nécessite l'activation de la règle de notification **E-mail de confirmation de paiement à destination de l'acheteur**.*
- Le numéro de téléphone de l'acheteur.

Si les options de la boutique le permettent, le marchand pourra :

- **Utiliser le formulaire de collecte de données**

Grâce à ce formulaire, le marchand peut collecter les données de l'acheteur (nom, prénom, adresse, etc.).

Création d'alias lors du paiement : vous avez le choix parmi 3 options :

- **Ne pas créer d'alias**

Valeur par défaut. Permet de créer un ordre de paiement sans enregistrer le moyen de paiement.

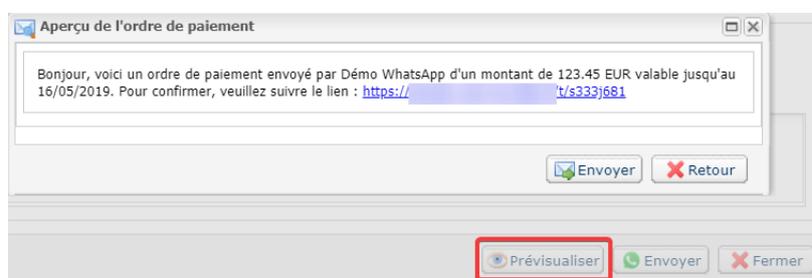
- **Proposer à l'acheteur de créer un alias**

Permet d'afficher une case à cocher sur la page de paiement. Si l'acheteur la coche, le moyen de paiement sera enregistré et l'identifiant de l'alias sera retourné dans la réponse (IPN et retour boutique).

- **Créer automatiquement un alias**

Permet d'enregistrer automatiquement le moyen de paiement. L'identifiant de l'alias sera retourné dans la réponse (IPN et retour boutique).

En cliquant sur le bouton **Prévisualiser**, il sera possible de visualiser le message qui sera envoyé à l'acheteur.



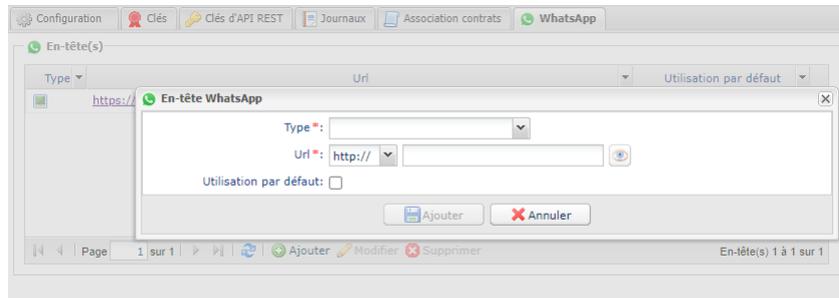
4.2. Ajouter un logo dans l'en-tête des messages

Il est possible de joindre un document, une image ou une vidéo à vos messages WhatsApp, comme par exemple le logo de votre société.

Pour cela, vous devez déclarer l'URL du document ainsi que son type depuis votre Back Office Expert :

1. Ouvrez le menu Paramétrage > Boutique, puis cliquez sur l'onglet WhatsApp.

Cet onglet permet de lister tous les en-têtes utilisables lors de la création d'un ordre de paiement.



2. Cliquez sur le bouton Ajouter.

3. Choisissez le type de média parmi la liste suivante :

a. Document (Taille maxi : 100Mo | Format : tous les types MIME valides sont supportés)

b. Image (Taille maxi : 5Mo | Format : JPEG ou PNG)

c. Vidéo (Taille maxi : 16Mo | Format : video/mp4, video/3gpp)

Seuls les codecs vidéo H.264 et audio AAC sont pris en charge. Seules les vidéos avec un seul flux audio sont prises en charge.

4. Renseignez ensuite l'URL de votre document.

5. Si vous souhaitez utiliser ce document par défaut lors de la création d'un ordre de paiement, cochez la case Utilisation par défaut.

6. Cliquez sur le bouton Ajouter pour terminer.

Votre logo (ou document) est maintenant disponible lors de la création d'un ordre de paiement.

Utilisation du chatbot

Si vous utilisez notre agent conversationnel (chatbot), vous ne pouvez pas choisir l'en-tête à utiliser.

L'en-tête déclaré par défaut sera automatiquement utilisé.

Si vous n'avez pas déclaré d'en-tête par défaut, aucun document ne sera ajouté au message.

4.3. Suivi des ordres

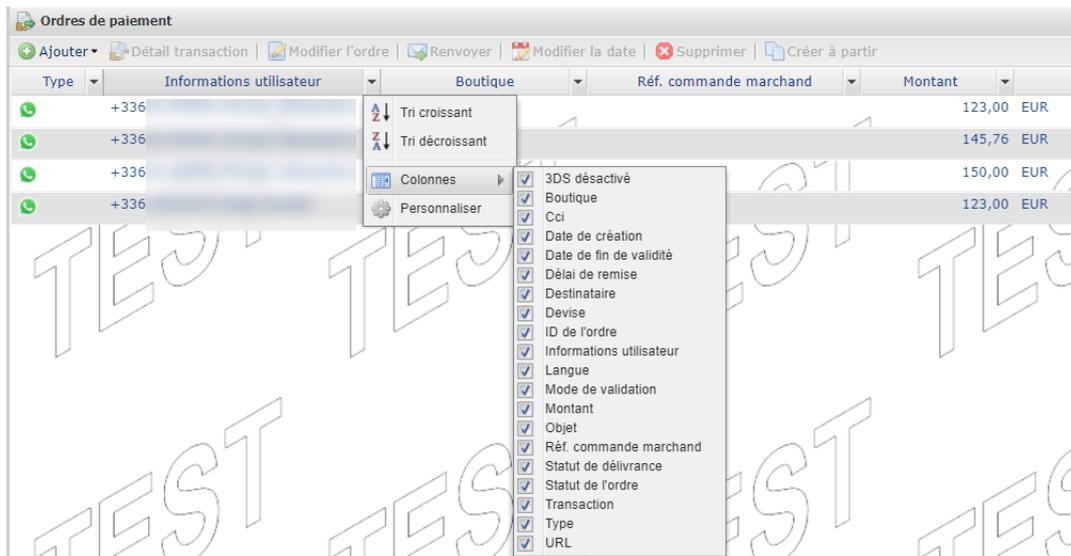
Le Back Office Expert liste les ordres de paiement créés.

A l'instar des transactions, les ordres de paiement qui ne sont plus associés à une transaction et dont la date de validité est dépassée de 15 mois, sont purgés automatiquement.

Le Back Office Expert permet aussi de consulter le détail de chaque ordre.

Le marchand pourra manuellement modifier l'agencement des colonnes et ajouter par exemple les données suivantes:

- la référence de la commande,
- le type, qui permet de voir rapidement si l'ordre est de type WhatsApp, e-mail, URL ou SMS.



Le statut de délivrance permet de s'assurer que l'ordre de paiement a bien été reçu.

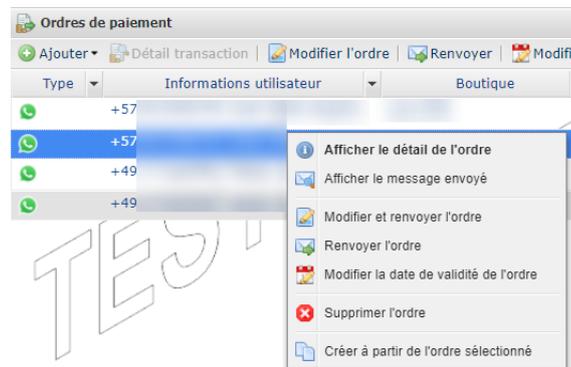
Si le marchand n'a pas désactivé les notifications de lecture, le statut est mis à jour automatiquement.

Statut de l'ordre	Transa	Statut de délivrance	Délai de remise	Mode de valid	Lang
Finalisé	92919...	Lu 15/05/2019 12:53:41	0 jour(s)	Automatique	Français
Finalisé	94719...	Lu 15/05/2019 17:14:52	0 jour(s)	Automatique	Français
Finalisé	92490...	Lu 15/05/2019 17:53:20	0 jour(s)	Automatique	Français
Expiré		Lu 15/05/2019 15:44:05	0 jour(s)	Automatique	Français
Expiré		Lu 15/05/2019 08:27:08	0 jour(s)	Automatique	Français
En cours		Livré 16/05/2019 14:49:22	0 jour(s)	Automatique	Français
Expiré		Échec	0 jour(s)	Automatique	Français

4.4. Gestion des ordres

La liste des opérations autorisées sur un ordre de paiement WhatsApp est accessible depuis un clic droit sur un ordre :

- Afficher le détail de l'ordre
- Afficher le message envoyé
- Modifier et renvoyer l'ordre
- Renvoyer l'ordre
- Modifier la date de validité de l'ordre
- Supprimer l'ordre
- Créer à partir de l'ordre sélectionné



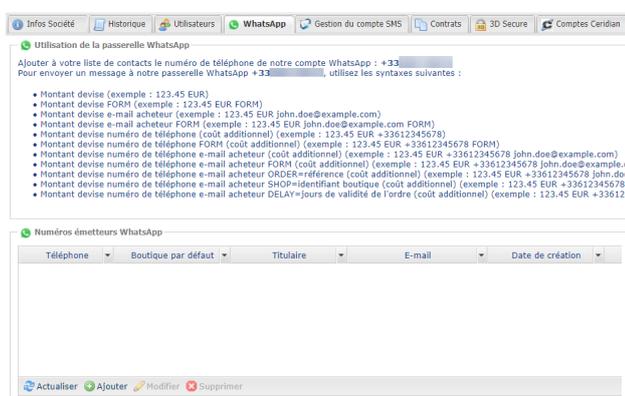
5. CRÉER UN ORDRE DE PAIEMENT DEPUIS WHATSAPP

5.1. Associer un compte WhatsApp

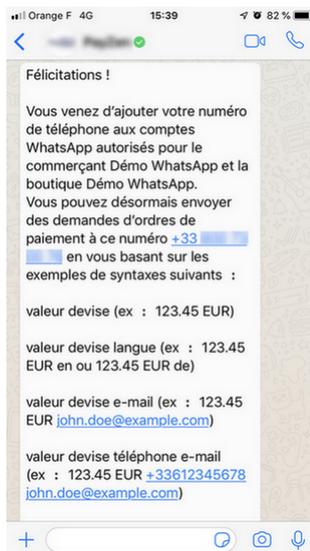
Cette première étape permet de déclarer les comptes WhatsApp autorisés à émettre des ordres de paiement.

Si aucun compte WhatsApp n'est déclaré, un message d'erreur spécifique sera renvoyé en cas d'interaction avec le chatbot.

1. Connectez-vous à votre Back Office Expert.
2. Depuis le menu **Paramétrage > Société**, cliquez sur l'onglet **WhatsApp**.



3. Dans l'encadré **Numéros émetteurs WhatsApp**, cliquez sur le bouton **Ajouter**.
4. Pour déclarer un compte WhatsApp, vous devez renseigner les champs suivants :
 - le numéro de téléphone (avec l'indicatif international)
Si le numéro saisi ne correspond pas à un compte WhatsApp, il ne sera pas possible de sauvegarder.
 - la boutique associée à ce compte
Cette information permet de définir la boutique par défaut rattachée aux ordres de paiement. Il sera possible de surcharger cette information via le paramètre SHOP.
 - le nom et prénom du titulaire du compte
 - une adresse e-mail valide
5. Cliquez sur **Ajouter**. Une fois le compte créé, le titulaire du compte reçoit un message contenant la syntaxe à utiliser pour générer les ordres de paiement depuis la messagerie WhatsApp.



5.2. Démarrer une conversation avec la plateforme de paiement

Pour créer un ordre de paiement vous devez interagir avec notre agent conversationnel.

Pour cela, répondez au message de bienvenue reçu à l'étape précédente.

Nous vous conseillons d'ajouter la plateforme de paiement comme contact depuis ce message.

Si vous avez déjà supprimé ce message, vous pouvez retrouver le numéro de notre compte WhatsApp depuis votre Back Office Expert (menu **Paramétrage** > **Société**, onglet **WhatsApp**).

Une fois le contact enregistré, sélectionnez-le dans la liste de vos contacts.

Vous êtes prêt à créer un ordre de paiement.

5.3. Syntaxe

La syntaxe à utiliser pour envoyer un ordre de paiement est très simple:

```
"montant" "devise" "numéro de téléphone de l'acheteur"
```

Exemple:

```
120,50 EUR +33612345678
```

Ci-dessous la liste des paramètres disponibles.

Paramètre	Syntaxe	Requis	Description
Montant	100.32 ou 100,32	Oui	Montant à payer, taxes comprises. Le point et la virgule sont tous les deux acceptés comme séparateur décimal.
Devise	EUR	Oui	Devise du paiement. Minuscules et majuscules ou toute combinaison des deux sont acceptées (exemple: UsD).
Téléphone	+336XXXXXXXX	Non	Numéro de téléphone mobile de l'acheteur avec l'indicatif international. Mode "classique": Si le paramètre est transmis, l'ordre de paiement est transmis à l'acheteur sur sa messagerie WhatsApp et le marchand reçoit une copie du message. Si le numéro de téléphone ne correspond pas à un compte WhatsApp, le marchand reçoit un message contenant le lien de paiement afin qu'il puisse le transmettre à l'acheteur via un autre canal. Mode "echo": Si le paramètre n'est pas transmis, le marchand recevra un message contenant le lien de paiement qu'il pourra transmettre à l'acheteur via le canal de son choix (SMS, Messenger, Instagram, etc.).
Numéro de commande	ORDER=myOrder-133	Non	Numéro de commande.
E-mail	john.doe@example.com	Non*	E-mail de l'acheteur qui recevra le ticket de paiement. <i>* L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire lors d'une demande d'enregistrement de moyen de paiement.</i>
Mode	TEST	Non	Permet de créer un ordre de paiement de test. Si le paramètre n'est pas transmis, les ordres de paiement sont créés en mode PRODUCTION. Remarque: Tant que la boutique est en mode TEST, le mode par défaut est TEST, même si le champ n'est pas transmis.
Identifiant de la boutique	SHOP=12345678	Non	Lorsque la société possède plusieurs boutiques, permet de surcharger la boutique associée au paiement.
Durée de validité de l'ordre	DELAY=10	Non	Permet de surcharger la durée de validité de l'ordre de paiement (exprimée en jours) définie dans le Back Office Expert. La valeur maximale est de 99 jours.
Montant des taxes	VAT=0 IVA=19.6 TVA=5,5%	Non	Permet de surcharger le taux de TVA par défaut.

Paramètre	Syntaxe	Requis	Description
			Le montant des taxes transmis à l'acqureur est calculé à partir du montant à payer (taxes comprises) et du taux de TVA. La valeur du taux est en saisie libre. Le point et la virgule sont acceptés. Le symbole "%" est facultatif.
Formulaire de collecte de données	FORM	Non	Permet d'appeler un formulaire personnalisé de collecte de données avant le paiement. Grâce à ce formulaire, le marchand peut collecter les données de l'acheteur (nom, prénom, adresse, etc.).
Envoi d'un ordre de paiement sans montant via le formulaire de collecte de données	0 DEVISE FORM		Permet d'appeler un formulaire personnalisé de collecte de données dans lequel la saisie du montant est libre. Le destinataire de l'ordre mettra le montant souhaité lors de la saisie des données requises dans le formulaire.
Création d'un alias sans paiement	REGISTER	Non	Permet l'enregistrement du moyen de paiement de l'acheteur pour les achats futurs. L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire. Exemple : <pre>REGISTER john.doe@example.com</pre>
Création de l'alias lors d'un paiement	REGISTER	Non	Permet d'envoyer un ordre de paiement et d'enregistrer le moyen de paiement de l'acheteur. L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire. Exemple : <pre>REGISTER 10 EUR john.doe@example.com</pre>
Paiement avec proposition au porteur de créer un alias	ASK	Non	Permet de proposer à l'acheteur, s'il le souhaite, d'enregistrer son moyen de paiement lors du paiement. Exemple : <pre>ASK 10 EUR john.doe@example.com</pre>
Langue du message, dans le mode "echo".	en es fr de pt	Non	Permet de définir la langue dans laquelle sera envoyé le message au marchand dans le mode "echo".
Formulaire d'aide à la saisie d'ordre de paiement	LINK	Non	Permet de recevoir un lien redirigeant vers un formulaire d'aide à la création d'un ordre de paiement de Production.
Aide	HELP help ? ¿	Non	Permet de recevoir la syntaxe du chatbot sur sa messagerie WhatsApp.

5.4. Gestion de la langue

Les messages sont disponibles pour l'instant en 5 langues :

Langue	Code ISO
Allemand	de
Anglais	en
Espagnol	es
Français	fr
Portugais	pt

Il est possible d'ajouter d'autres langues sous réserve de faire valider les traductions par WhatsApp.

Utilisation du mode classique:

Dans le mode classique, le message est transmis à l'acheteur dans la langue déterminée par WhatsApp.

Pour afficher la page de paiement, la plateforme de paiement détermine la langue à partir de l'indicatif international du numéro présent dans le message.

Si langue ne peut être déterminée, la page de paiement s'affichera en anglais.

Utilisation du mode echo:

Dans le mode "echo, les messages sont envoyés au marchand dans la langue de la boutique.

Le code ISO peut être transmis en majuscule ou en minuscule.

Exemple de syntaxe:

```
montant devise langue
```

Si le code ISO transmis dans le message est valide mais non supporté, un message d'erreur spécifique sera renvoyé. Le marchand peut surcharger la langue par défaut en spécifiant dans son message le code ISO à utiliser.

5.5. Exemples d'utilisation

5.5.1. Mode "classique" (messages à destination de l'acheteur)

Syntaxe	<code>montant devise téléphone</code>
Résultat	Ordre de paiement envoyé sur le compte WhatsApp de l'acheteur.
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email</code>
Résultat	Ordre de paiement envoyé sur le compte WhatsApp de l'acheteur. En cas de paiement réussi, le ticket de paiement sera envoyé à l'adresse e-mail transmise dans le message. <i>Nécessite l'activation de la règle de notification E-mail de confirmation de paiement à destination de l'acheteur.</i>
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email ORDER=CMD-140</code>
Résultat	Permet de définir le numéro de commande.
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email ORDER=CMD-140 TAX=8</code>
Résultat	Permet de surcharger la valeur de la TVA de la boutique.
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email ORDER=CMD-140 TAX=8 FORM</code>
Résultat	Permet d'afficher le formulaire personnalisé de collecte de données avant le paiement.
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email ORDER=CMD-140 TAX=8 FORM SHOP=87654321</code>
Résultat	Permet de surcharger la boutique associée au numéro de téléphone qui a émis l'ordre de paiement.
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email ORDER=CMD-140 TAX=8 FORM SHOP=87654321 DELAY=07</code>
Résultat	Permet de surcharger la durée de validité du lien de paiement.
Syntaxe	<code>montant devise téléphone email ORDER=CMD-140 TAX=8 FORM SHOP=87654321 DELAY=07 TEST</code>
Résultat	Permet de créer un lien de paiement de TEST lorsque la boutique est en production.
Syntaxe	<code>register téléphone email</code>
Résultat	Permet d'envoyer un ordre d'enregistrement du moyen de paiement de l'acheteur pour les achats futurs. L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire.
Syntaxe	<code>register montant devise téléphone email</code>
Résultat	Permet d'envoyer un ordre de paiement et d'enregistrer le moyen de paiement de l'acheteur. L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire.
Syntaxe	<code>ask montant devise téléphone email</code>
Résultat	Permet d'envoyer un ordre de paiement et de proposer à l'acheteur, s'il le souhaite, d'enregistrer son moyen de paiement lors du paiement.
Syntaxe	<code>0 devise form téléphone email</code>
Résultat	Permet d'appeler un formulaire personnalisé de collecte de données dans lequel la saisie du montant est libre. Le destinataire de l'ordre de paiement saisira le montant souhaité lors de la saisie des données requises dans le formulaire.

5.5.2. Mode "echo" (sans numéro de téléphone)

Syntaxe	<code>montant devise</code>
Résultat	Ordre de paiement envoyé sur le compte WhatsApp du marchand.
Syntaxe	<code>montant devise email</code>
Résultat	Ordre de paiement envoyé sur le compte WhatsApp du marchand. En cas de paiement réussi, le ticket de paiement sera envoyé à l'adresse e-mail transmise dans le message.
Syntaxe	<code>montant devise email ORDER=CMD-124</code>
Résultat	Permet de définir le numéro de commande.
Syntaxe	<code>montant devise email ORDER=CMD-124 TAX=8</code>
Résultat	Permet de surcharger la valeur de la TVA de la boutique.
Syntaxe	<code>montant devise email ORDER=CMD-124 TAX=8 FORM</code>
Résultat	Permet d'afficher le formulaire personnalisé de collecte de données avant le paiement.
Syntaxe	<code>montant devise email ORDER=CMD-124 TAX=8 FORM SHOP=87654321</code>
Résultat	Permet de surcharger la boutique associée au numéro de téléphone qui a émis l'ordre de paiement.
Syntaxe	<code>montant devise email ORDER=CMD-124 TAX=8 FORM SHOP=87654321 DELAY=07</code>
Résultat	Permet de surcharger la durée de validité du lien de paiement.
Syntaxe	<code>montant devise email ORDER=CMD-124 TAX=8 FORM SHOP=87654321 DELAY=07 TEST</code>
Résultat	Permet de créer un lien de paiement de TEST lorsque la boutique est en production.
Syntaxe	<code>register email</code>
Résultat	Permet d'envoyer un ordre d'enregistrement du moyen de paiement de l'acheteur pour les achats futurs.. L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire.
Syntaxe	<code>register montant devise email</code>
Résultat	Permet d'envoyer un ordre de paiement et d'enregistrer le moyen de paiement de l'acheteur. L'adresse e-mail de l'acheteur est obligatoire.
Syntaxe	<code>ask montant devise email</code>
Résultat	Permet d'envoyer un ordre de paiement et de proposer à l'acheteur, s'il le souhaite, d'enregistrer son moyen de paiement lors du paiement.
Syntaxe	<code>0 devise form</code>
Résultat	Permet d'appeler un formulaire personnalisé de collecte de données dans lequel la saisie du montant est libre. Le destinataire de l'ordre de paiement saisira le montant souhaité lors de la saisie des données requises dans le formulaire.

5.6. Gestion des erreurs

Erreurs fréquentes

- **Vérification de l'existence du compte WhatsApp de l'acheteur**

Si l'acheteur ne possède pas de compte, le marchand reçoit un message contenant le lien de paiement afin qu'il puisse le transmettre à l'acheteur via un autre canal.

- **E-mail invalide**

Si l'adresse e-mail du destinataire est erronée, le marchand reçoit un message lui précisant le paramètre en erreur et la valeur reçue.

- **Devise non supportée**

Si la devise transmise n'est pas supportée par les contrats associés à la boutique, le marchand reçoit un message contenant la liste des devises supportées.

- **Montant invalide**

Si le montant transmis est erroné, le marchand reçoit un message lui précisant le paramètre en erreur et la valeur reçue.

- **Langue invalide**

Si la langue transmise n'existe pas ou si elle n'est pas supportée par la boutique, le marchand reçoit un message lui précisant la liste des langues supportées.

6. UTILISER LE FORMULAIRE DE COLLECTE DE DONNÉES

Si vous souhaitez collecter les données de l'acheteur au moment du paiement, vous devez:

- Configurer votre formulaire de collecte de données
- Demander la mise en ligne de votre formulaire de collecte
- Utiliser le mot-clé FORM lors de l'envoi du message via WhatsApp ou cocher la case correspondante lors de la création de l'ordre de paiement depuis le BOM

Pour accéder au paramétrage du formulaire:

1. Affichez le menu **Gestion**
2. Cliquez sur **Paramétrage du formulaire de collecte de données de TEST**
3. Et sélectionnez votre boutique

Le paramétrage s'effectue dans les deux onglets **Paramétrage** et **Gestion du formulaire**.

Remarque : Un paramétrage est déjà proposé par défaut. Il est utilisable en l'état ou à adapter selon vos besoins.

6.1. Personnaliser le formulaire

Dans l'onglet **Paramétrage**

The screenshot shows the 'Paramétrage' (Configuration) interface for a payment form. The interface is divided into two tabs: 'Paramétrage' (selected) and 'Gestion du formulaire'. The 'Général' (General) section is active, displaying the following fields:

- Nom du formulaire:** [Empty field]
- Texte introductif:** A rich text editor with the text 'Bienvenue sur notre page de paiement sécurisée'. The font is set to 'Tahoma'.
- Adresse:** [Empty text input field]
- Code postal:** [Empty text input field]
- Ville:** [Empty text input field]
- Téléphone de contact:** [Empty text input field]
- E-mail de contact:** [Empty text input field]
- URL de retour à la boutique:** A dropdown menu set to 'http://' followed by an empty text input field.
- Fermé:** An unchecked checkbox.
- Date de mise à disposition *:** A date selection field.

At the bottom right, there are two buttons: 'Sauvegarder' (Save) and 'Ouvrir le formulaire' (Open form).

1. Personnalisez le **Texte introductif**.
2. Modifiez la police de caractère si besoin en choisissant dans la liste.
3. Personnalisez la mise en page du texte si vous le souhaitez en vous servant des icônes (alignement, gras, italique, souligné, liste à puces, etc.)
4. Cliquez sur le bouton **Code source** pour afficher le code HTML si vous préférez travailler en mode balise.
5. Renseignez les informations de contact de la boutique (adresse exacte, téléphone, e-mail).

6. Renseignez l'URL de retour de la boutique

Vous pouvez tester l'adresse web en cliquant sur l'icône **Œil**.

Cet URL sera utilisée pour le lien de retour boutique sur les pages de paiement.

7. Cochez la case **Fermé** pour rendre inaccessible votre site si vous le souhaitez.

Cette case définit si le formulaire est actuellement accessible en ligne ou non.

Remarque

En cas de fermeture, le site affiche le message suivant :

Ce service de paiement en ligne est temporairement indisponible selon le souhait de l'organisme que vous souhaitez régler.

8. Renseignez la **Date de mise à disposition** du formulaire.

En période de fermeture, la date permet de programmer à l'avance la date de réouverture du site.

9. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Le message de confirmation **Vos modifications ont été sauvegardées avec succès** s'affiche.

10. Cliquez sur **Ouvrir le formulaire** pour visualiser le résultat du paramétrage.

6.2. Construire le formulaire

The screenshot shows the 'Gestion du formulaire' interface with three main sections:

- Liste des champs disponibles:** A list of fields including 'Téléphone portable', 'Message d'accompagnement', and 'Référence client' (which is selected).
- Paramétrage du champ sélectionné:** Configuration for the 'Référence client' field. Fields include: 'Nom affiché *' (Référence client), 'Type du champ *' (Alphanumérique), 'Info-bulle' (Référence du client), 'Taille minimale', 'Taille maximale' (63), 'Champ à confirmer' (checkbox), and 'Paramètre GET' (vads_cust_id).
- Construction du formulaire:** A table of fields categorized into 'Champs obligatoires' and 'Champs facultatifs'.

Champs obligatoires	
Référence	Alphanumérique
Montant à régler	Montant
Nom	Alphanumérique
Prénom	Alphanumérique
E-mail	Adresse e-mail
Champs facultatifs	
Civilité	Liste déroulante
Téléphone	Alphanumérique
Adresse	Champ de saisie libre
Code postal	Alphanumérique
Ville	Alphanumérique
État	Alphanumérique

La construction se fait en mode TEST dans l'onglet **Gestion du formulaire**. Cet onglet est composé de 3 zones :

- **Liste des champs disponibles**

Une liste de champs est à la disposition du marchand. Les libellés de ces champs sont préétablis mais modifiables.

Des champs libres de description (**Info 1**, **Info 2**, **Infos 3**) sont à disposition pour faire renseigner des informations complémentaires sur la commande. Vous pouvez les renommer et/ou les paramétrer.

The screenshot shows the 'Gestion du formulaire' interface with two main sections:

- Liste des champs disponibles:** A list of fields including 'Info 1', 'Info 2', and 'Info 3' (which is selected).
- Paramétrage du champ sélectionné:** Configuration for the 'Info 1' field. Fields include: 'Nom affiché *' (Info 1), 'Type du champ *' (Alphanumérique), 'Info-bulle' (Info 1), 'Taille minimale', 'Taille maximale', 'Champ à confirmer' (checkbox), and 'Paramètre GET' (vads_order_info).

Il est également possible d'ajouter de nouveaux champs et les paramétrer.

IMPORTANT

Les champs disponibles par défaut (Civilité, Nom, Prénom, Adresse, etc.) s'affichent par défaut dans la langue de la boutique.

Si vous souhaitez modifier la langue d'affichage de ces champs, nous vous invitons à contacter le Middle Office.

- **Paramétrage du champ sélectionné**

Permet d'effectuer le paramétrage du champ sélectionné dans la zone **Liste des champs disponibles**.

Un paramétrage par défaut est proposé pour chaque champ et le contenu traduit dans la langue de la boutique. Vous pouvez changer les valeurs proposées par défaut sauf pour le **type du champ**.

Attention cependant, car lorsque vous modifiez un libellé par défaut dans les champs **Nom affiché** ou **Info-bulle**, le nouveau contenu saisi s'affichera dans la langue de saisie même si la langue de la boutique change.

La traduction ne sera plus automatique et liée à la langue de la boutique comme pour les autres champs proposés par défaut.

IMPORTANT

Même si le champ Montant à régler est paramétrable, sa valeur est toujours proposée dans une seule devise, celle utilisée par défaut sur la boutique.

- **Construction du formulaire**

Cette zone permet au marchand d'organiser son formulaire. Elle est composée de deux rubriques :

- champs obligatoires : pour valider son achat, l'acheteur doit renseigner ces champs qui seront accompagnés d'un astérisque (*) dans le formulaire de paiement.
- champs facultatifs : ils sont affichés dans le formulaire de paiement mais l'acheteur n'est pas obligé de les renseigner.

6.3. Mettre en ligne le formulaire

Une fois les paramétrages terminés, vous pouvez mettre en ligne votre formulaire.

IMPORTANT

Lorsque votre boutique est en mode TEST, vous devez systématiquement demander la 1^{ère} mise en ligne par e-mail au contact commercial. Cette demande se fait automatiquement lorsque vous cliquerez sur le bouton Demander la mise en ligne prévu à cet effet et qui apparaîtra à la place de Mettre en ligne, pour cette première fois.

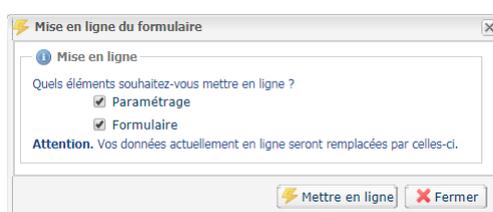
A réception de l'e-mail, le contact commercial mettra en ligne le formulaire de collecte de données en ligne. Cette mise en ligne passera en même temps la boutique en mode PRODUCTION.

Vous serez autonome pour les mises en ligne suivantes une fois votre boutique en mode PRODUCTION.

1. Dans l'onglet **Gestion du formulaire**, cliquez sur le bouton **Mettre en ligne** en bas de page.



La boîte de dialogue **Mise en ligne du formulaire** s'affiche.

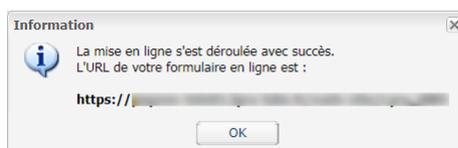


Remarque

L'action sur le bouton **Mettre en ligne** entraîne le passage automatique de la boutique en mode Production. Si la boutique est en mode Test, elle passe en mode Production. Si elle est déjà en Production, elle y reste.

2. Cliquez sur **Mettre en ligne**

En cas de succès, le message d'information s'affiche.



Votre formulaire est maintenant disponible en mode production dans **Gestion > Paramétrage du formulaire de collecte de données > [Votre Boutique]**. Un e-mail de confirmation vous est également envoyé.

En cas d'échec, vous pouvez contacter notre assistance technique avec le message d'erreur.

Remarque

Lorsqu'une mise en ligne est effectuée avec succès, le bouton supplémentaire  (**Copier le formulaire actuellement en ligne en environnement de test**) apparaît. Ce bouton permet de copier le formulaire mis en production et de le remettre à la place du formulaire de Test pour pouvoir y effectuer des modifications.

7. UTILISER LE FORMULAIRE D'AIDE À LA CRÉATION D'UN ORDRE

En utilisant le mot-clé LINK, le marchand recevra un lien sur sa messagerie WhatsApp redirigeant vers un formulaire d'aide à la création d'un ordre de paiement.

Ce formulaire permet de créer un ordre de paiement de production via une interface graphique simplifiée.



The screenshot shows a mobile interface for creating a payment order. The title is 'Ordre de paiement WhatsApp'. Below the title, there are several input fields: 'Boutique' (a dropdown menu), 'Montant' (a text input field), 'Devise' (a dropdown menu showing 'EUR'), 'Numéro de téléphone du destinataire' (a text input field), 'E-mail' (a text input field), and 'Référence commande' (a text input field). At the bottom of the form, there are navigation icons: a back arrow, a forward arrow, a share icon, a bookmark icon, and a refresh icon.



En cas d'utilisation du mot-clé LINK dans le message, les autres paramètres sont ignorés. Le formulaire d'aide à la création a une durée de vie de 10 min.

Créer un ordre de paiement via le formulaire d'aide

1. Sélectionnez la boutique qui va recevoir le paiement.
2. Renseignez le montant à payer.
3. Sélectionnez la devise du paiement.
4. Renseignez le numéro de téléphone du destinataire.
5. Renseignez l'adresse e-mail de l'acheteur pour lui envoyer le ticket de paiement (facultatif). *Nécessite l'activation de la règle de notification **E-mail de confirmation de paiement à destination de l'acheteur**.*
6. Renseignez le numéro de commande (facultatif).
7. Renseignez la durée de validité de l'ordre (facultatif).
8. Cochez la case **Formulaire de Collecte de données** si vous souhaitez collecter les données de l'acheteur au moment du paiement et si votre boutique dispose des options nécessaires.
9. Cliquez sur le bouton **Envoyer l'ordre**.

Une fois l'ordre envoyé, le lien vers le formulaire expire et n'est plus utilisable.

8. NOTIFICATIONS

8.1. Notification à destination de l'acheteur

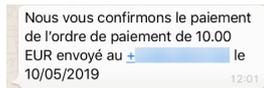
Si le marchand a activé la règle de notification E-mail de confirmation de paiement à destination de l'acheteur et que le message contient l'adresse e-mail de l'acheteur, alors ce dernier recevra une confirmation de paiement par e-mail.

Le marchand a la possibilité de personnaliser cet e-mail depuis son Back Office Expert (modèle, champs, objet...).

8.2. Notification à destination du marchand

Si le marchand a activé la règle de notification **E-mail de confirmation de paiement à destination du marchand** il recevra une confirmation de paiement par e-mail.

Il est également possible de recevoir une confirmation de paiement via WhatsApp:



Pour cela, le marchand devra créer une règle de notification spécifique (voir chapitre suivant).