



SOLUTION COLLECT

Prendre en main votre Back Office Marchand

Manuel utilisateur

Version du document 1.3

Sommaire

1. BIENVENUE DANS LE BACK OFFICE MARCHAND.....	3
2. TUTORIEL VIDÉO.....	4
3. DÉCOUVRIR LES INTERFACES DE GESTION ET DE SUIVI DES ACTIVITÉS.....	5
4. DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DU MINIMUM DE COMPTE PARTAGÉ.....	7
5. EXPLORER LE TABLEAU DE BORD.....	9
6. EXPLORER L'INTERFACE DE GESTION DES TRANSACTIONS.....	11
7. EXPLORER L'INTERFACE DE SUIVI DES RÉCONCILIATIONS.....	13
8. EXPLORER L'INTERFACE DE GESTION DES REMBOURSEMENTS.....	15
9. EXPLORER L'INTERFACE DE REVUE MANUELLE.....	18
10. EXPLORER L'INTERFACE DE PILOTAGE DES LITIGES.....	20
Les demandes de justificatif.....	20
Les impayés.....	21
Les contestations.....	23
11. EXPLORER L'INTERFACE DE PAIEMENT MANUEL.....	24
12. EXPLORER L'INTERFACE DE GESTION DES UTILISATEURS.....	26
13. EXPLORER L'INTERFACE DE STOCKAGE DE VOS DOCUMENTS.....	27
14. EXPLORER VOTRE BACK OFFICE EXPERT.....	28

1. BIENVENUE DANS LE BACK OFFICE MARCHAND

Vous venez de recevoir vos informations de connexion au Back Office, nous vous souhaitons la bienvenue.

Véritable outil de pilotage de votre activité, le Back Office est votre compagnon au quotidien. C'est un outil de gestion intuitif qui vous permet de suivre et gérer en temps réel les différentes transactions et mouvements financiers liés à votre compte (remboursement, réconciliations, etc.).

Votre Back Office est accessible à l'adresse URL suivante :

<https://secure.lyra.com/portal/>



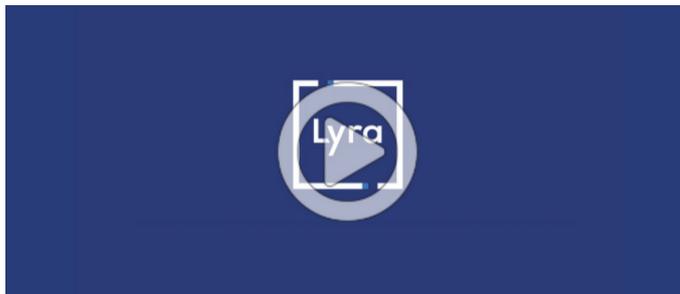
The screenshot shows the login interface for the Lyra Collect merchant account. At the top left is the Lyra Collect logo. To its right, the text 'COMPTE MARCHAND' is displayed. Below this, there are two input fields: the first is labeled 'Nom d'utilisateur ou adresse de courriel' and the second is labeled 'Mot de passe'. To the right of the password field is a link that says 'Mot de passe oublié ?'. Below these fields is a blue button with the text 'SE CONNECTER'. At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'Copyright LYRA© 2020 tous droits réservés | Support | Mentions légales'.

Pour accéder à la page de gestion de votre Back Office, vous devez vous identifier avec votre nom utilisateur et mot de passe reçus par e-mail.

En cas d'oubli de vos accès, veuillez cliquer sur **Mot de passe oublié ?** puis suivre les instructions. Pour plus de précisions, vous pourrez consulter la [FAQ](#).

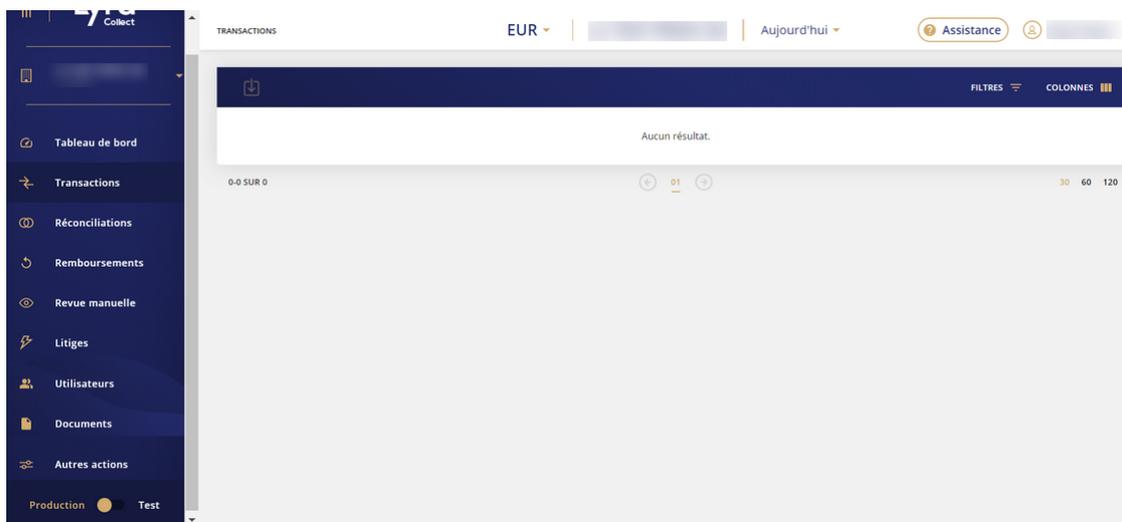
2. TUTORIEL VIDÉO

Une vidéo est à votre disposition pour découvrir le Back Office Marchand en quelques minutes.



3. DÉCOUVRIR LES INTERFACES DE GESTION ET DE SUIVI DES ACTIVITÉS

En fonction de votre offre, l'interface de gestion propose différents menus.



Icône	Menus	Description	Accès
	Mode d'affichage	Icône à côté du titre Lyra Collect. Permet de choisir le mode d'affichage : les icônes avec les noms des menus ou simplement les icônes. L'icône apparaît en horizontal ou en vertical selon le mode d'affichage.	<i>Par défaut</i>
	Mode Test	Permet d'accéder à l'interface de Test et de réaliser/consulter les différentes actions en mode Test.	<i>Par défaut</i>
	Mode Production	Permet d'accéder à l'interface de Production et de réaliser/consulter les différentes actions en mode Production.	<i>Par défaut</i>
	Tableau de bord	Permet d'obtenir une synthèse d'informations sous forme de graphiques pour le suivi de votre activité.	<i>Optionnel</i>
	Transactions	Permet de visualiser et de suivre le détail des transactions en temps réel.	<i>Par défaut</i>
	Réconciliations	Permet de suivre le rapprochement bancaire automatisé, de prendre connaissance des détails complets des transactions (résultat net après déduction des commissions, des remboursements et impayés).	<i>Par défaut</i>
	Remboursements	Permet de connaître ses capacités de remboursement en fonction de son solde de compte mais aussi d'avoir une vision globale et rapide sur ses remboursements en cours, en attente ou terminés. Indisponible pour les Marketplace.	<i>Optionnel</i>
	Revue Manuelle	Permet d'effectuer des actions manuelles sur les transactions, par exemple, Valider ou Rejeter une transaction approuvée.	<i>Par défaut</i>
	Litiges	Permet de visualiser et de gérer les cas de Litiges. Vous trouverez dans cet onglet des moyens de traiter/contester les impayés, demander des justificatifs, etc.	<i>Par défaut</i>

Icône	Menus	Description	Accès
	Paiement Manuel	Permet d'effectuer un paiement manuel au nom d'un acheteur. Attention, ce type de paiement n'est pas couvert par le 3D Secure.	<i>Optionnel</i>
	Utilisateurs	Permet de consulter et de gérer les utilisateurs de la boutique si on en a le droit.	<i>Optionnel</i>
	Documents	Permet d'afficher la page de consultation et de téléchargement des Relevés et factures .	<i>Par défaut</i>
	Autres actions	Permet d'accéder au Back Office Expert. Il peut servir aussi à accéder au site documentaire Lyra Collect	<i>Optionnel</i>
	Identifier sa société / boutique	Cette icône sert à identifier la société à laquelle appartient votre boutique.	<i>Par défaut</i>
	Obtenir de l'aide	Permet d'accéder à la documentation, aux contacts sur des questions techniques et/ou relatives à vos paiements. En cas d'incident, le site de suivi de l'état des services est aussi disponible sur cette page.	<i>Par défaut</i>
	Mon compte	Permet d'accéder au menu Paramètres de votre compte afin de gérer vos préférences (langue, fuseau horaire, mode d'affichage, etc.) Permet aussi d'accéder au bouton Déconnexion .	<i>Par défaut</i>
	Gestion des comptes	Accessible depuis le bouton Mon compte , ce menu permet d'afficher la page de gestion du Minimum de compte partagé . Cette fonctionnalité offre aux marchands multi-activités un système de mutualisation du minimum de compte (= pied de compte).	<i>Optionnel</i>

4. DÉCOUVRIR LE FONCTIONNEMENT DU MINIMUM DE COMPTE PARTAGÉ

Pour une gestion fluide des remboursements et impayés, Lyra Collect met à disposition des **marchands**, un système de mutualisation du minimum de compte.

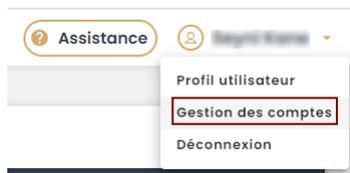
Les fonds déposés sur le minimum de compte servent uniquement pour l'imputation des remboursements/impayés sur vos activités. Il vous incombe d'alimenter le compte en cas de besoin.

Cas d'utilisation pour comprendre le fonctionnement

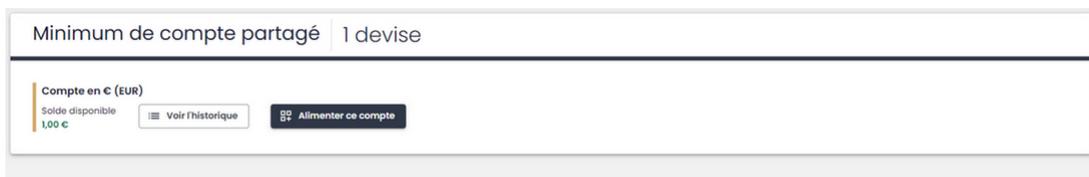
- En tant que marchand vous avez 2 activités (A et B), vos activités n'ont enregistré aucun flux et votre minimum de compte est alimenté de 650 EUR.
 - Lyra Collect doit effectuer un remboursement de 200 EUR depuis votre activité A et exécuter un impayé de 150 EUR depuis votre activité B.
 - Pour effectuer le remboursement et l'impayé, Lyra Collect va imputer votre minimum de compte de 350 EUR.
- Le solde final de votre minimum de compte sera de 300 EUR.

Pour alimenter votre minimum de compte :

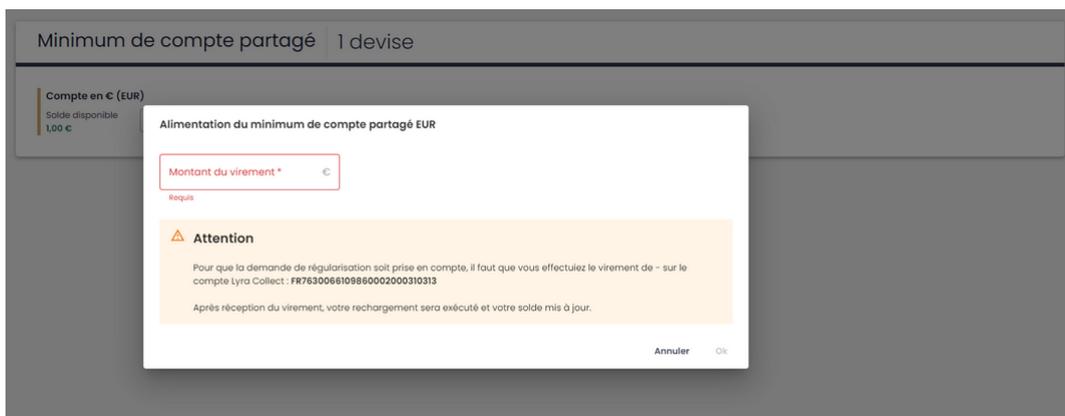
1. Cliquez sur le menu **Gestion des comptes** depuis votre compte.



La page du **minimum de compte partagé** s'affiche.



2. Cliquez sur **Alimenter ce compte**.



3. Saisissez le montant souhaité.

Le virement doit être exécuté sur l'IBAN du compte Lyra Collect indiqué.

4. Cliquez sur **OK**.

Il s'agit d'un virement classique.

Pour assurer le suivi dans ce compte, il suffit de cliquer sur **Voir l'historique**.

Vous pouvez visualiser l'historique de vos rechargements de compte, mais aussi des différentes opérations exécutées sur ce compte.

- **Visualisation de l'historique de vos rechargements**

Historique des mouvements - Compte EUR

Rechargements		Opérations	
Date de création	Dernière mise à jour	Statut	Montant
05/07/2024 17:24:43	05/07/2024 17:24:54	À traiter	3 000,00 €
05/07/2024 17:24:23	05/07/2024 17:24:57	Rejetée	2 000,00 €
05/07/2024 17:24:06	05/07/2024 17:24:06	À valider	10 000,00 €
04/12/2023 11:04:21	04/12/2023 14:56:01	Traité	1 000,00 €

Différents statuts possibles à la suite d'un rechargement de compte :

- **À valider** : Demande de virement en attente de traitement chez Lyra Collect.
 - **À traiter** : Demande de virement validée par la direction des opérations Lyra Collect après contrôle de l'arrivée des fonds.
 - **Traité** : Les fonds ont bien alimenté votre minimum de compte.
 - **Rejetée** : Le virement a été rejeté par la direction des opérations Lyra Collect.
- **Visualisation de l'historique de vos opérations**

Historique des mouvements - Compte EUR

Rechargements		Opérations	
Dernière mise à jour	Libellé opération	Montant	
08/12/2023 16:24:34	Transfert de 197,56 € vers l'activité Activité 18 pour imputation de remboursement(s)	197,56 €	▲
08/12/2023 16:24:34	Transfert de 377,48 € vers l'activité Activité 27 pour imputation de remboursement(s)	377,48 €	
05/12/2023 16:30:44	Transfert de 271,25 € vers l'activité Activité 23 pour imputation de remboursement(s)	271,25 €	
05/12/2023 16:30:44	Transfert de 222,09 € vers l'activité Activité 81 pour imputation de remboursement(s)	222,09 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 310,46 € vers l'activité Activité 158 pour imputation de remboursement(s)	310,46 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 65,57 € vers l'activité Activité 197 pour imputation de remboursement(s)	65,57 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 289,28 € vers l'activité Activité 191 pour imputation de remboursement(s)	289,28 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 61,38 € vers l'activité Activité 120 pour imputation de remboursement(s)	61,38 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 92,17 € vers l'activité Activité 94 pour imputation de remboursement(s)	92,17 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 238,91 € vers l'activité Activité 131 pour imputation de remboursement(s)	238,91 €	
05/12/2023 15:48:05	Transfert de 353,68 € vers l'activité Activité 130 pour imputation de remboursement(s)	353,68 €	▼
1-20 sur 58	◀ 01 02 03 ▶	20 40 80	

Ok

5. EXPLORER LE TABLEAU DE BORD

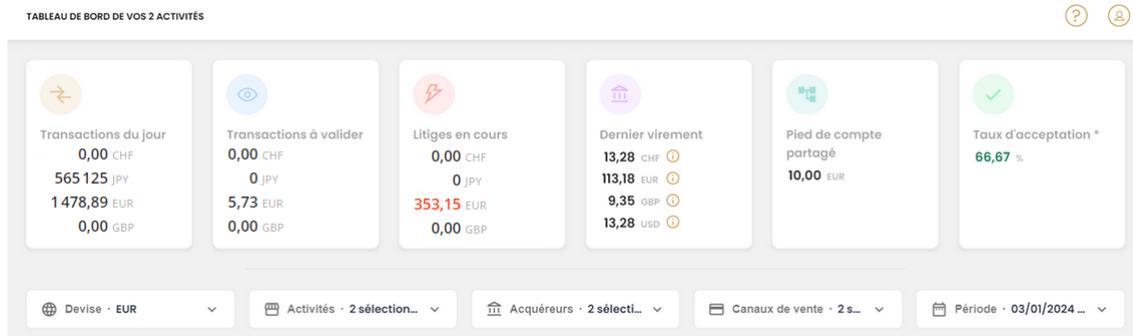
Le menu **Tableau de bord** offre un résumé graphique des données de votre activité.

Il permet de visualiser rapidement plusieurs types d'informations :

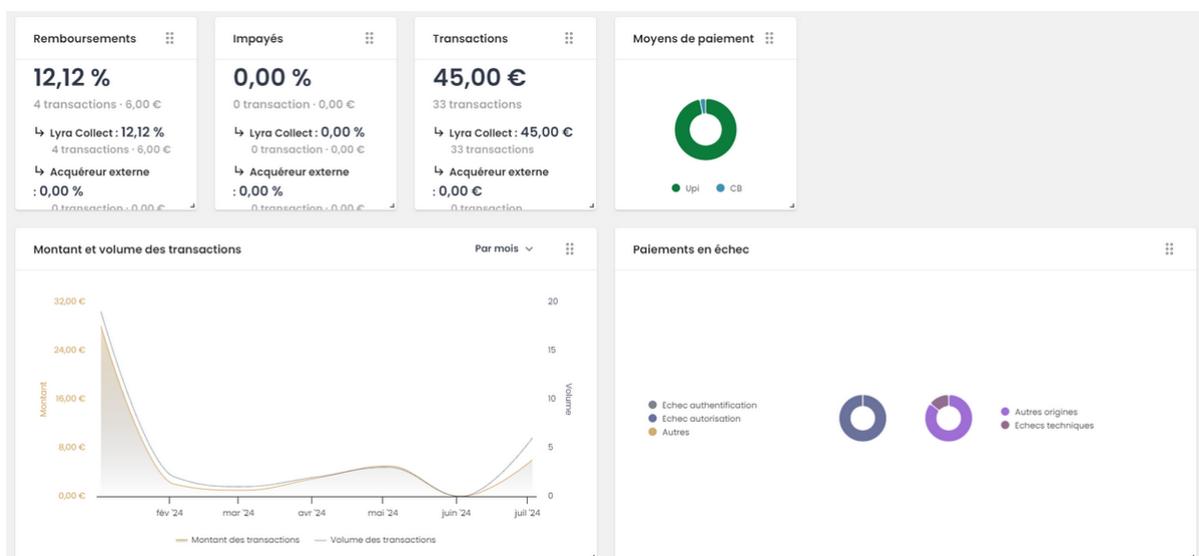
- L'état de vos transactions, les litiges en cours, l'encours de votre minimum de compte partagé, le taux d'acceptation, les derniers virements effectués sur votre compte par suite de ventes.

Les données sont mises à jour en temps réel dans les différentes devises de la boutique.

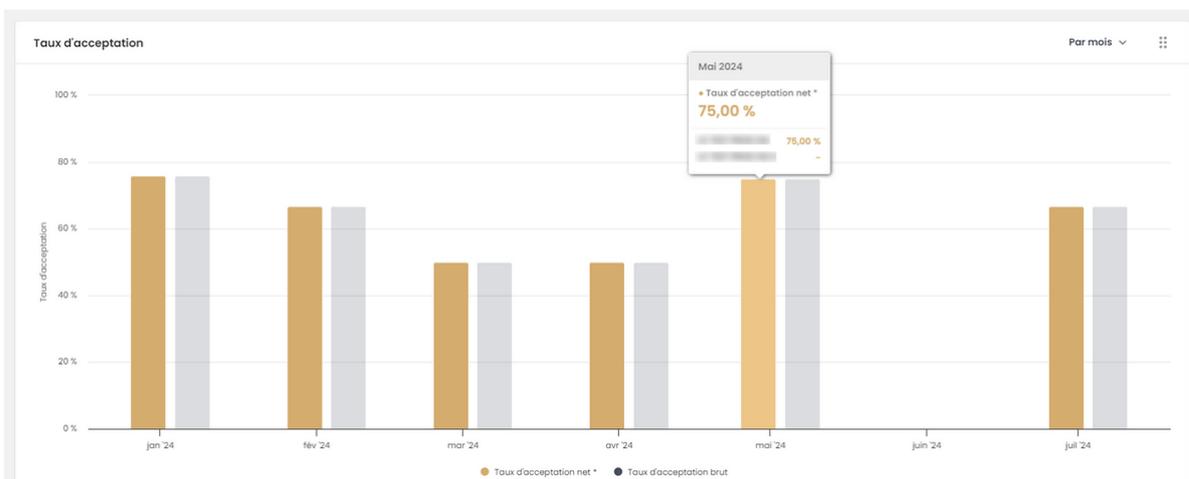
Vous avez la possibilité de filtrer les informations à afficher, selon la devise, l'activité, l'acquéreur, les canaux de vente et la période.



- Le montant des transactions sur la période.
- Le pourcentage des impayés et des remboursements.
- Le pourcentage ainsi que le nombre de transactions effectuées par chaque moyen de paiement.
- La courbe d'évolution du montant facturé par rapport au volume des transactions.
- Les paiements en échec et leur origine :
 - Fraude
 - Problème d'autorisation (refus par le réseau, plafonds dépassés, etc.)
 - Problème d'authentification
 - Contrôle de surface (carte expirée, numéro de porteur invalide, émetteur de carte inconnu, etc.)
 - Échecs techniques (une erreur de format, une erreur technique, une transaction dupliquée, un abandon de l'acheteur, etc.)



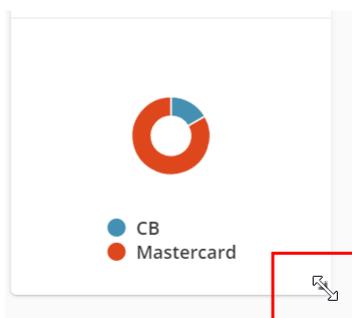
- Le taux d'acceptation net par rapport au taux d'acceptation brut.



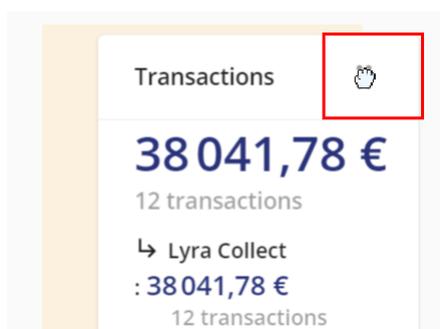
Sur chaque graphique, il suffit de passer le curseur pour afficher le détail sous forme d'infobulle.

L'affichage du tableau de bord est paramétrable. Vous pouvez organiser l'affichage des données en fonction de votre besoin, de la pertinence, de la taille de votre écran, etc.

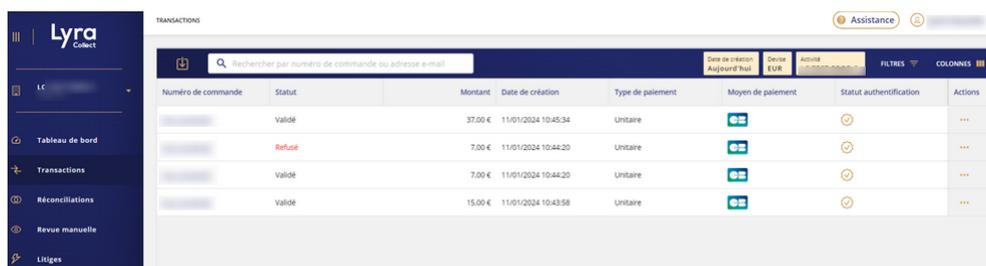
Vous pouvez réduire ou agrandir la taille d'une rubrique en vous servant de la flèche comme dans l'exemple ci-dessous :



Vous pouvez également déplacer une rubrique en vous servant de votre curseur comme dans l'exemple ci-dessous :



6. EXPLORER L'INTERFACE DE GESTION DES TRANSACTIONS



Le menu **Transactions** permet le suivi de vos transactions sur la période de votre choix (transactions du jour, de la veille, de la semaine, du mois ou sur une période personnalisée).

L'utilisation de l'outil **Filtres** disponible dans le bandeau bleu est recommandée pour retrouver plus facilement vos transactions.

Par défaut, l'onglet **Transactions** affiche les transactions du jour. Pour choisir les transactions à afficher, cliquez sur la période souhaitée.



En cas de choix de **Période personnalisée**, précisez la période souhaitée dans la fenêtre qui s'affiche :

- **Période personnalisée min.** : sélectionnez la date de votre choix. Vous pouvez ajouter une **heure** si besoin.
Attention, la période recherchée ne peut dépasser 6 mois.
- **Période personnalisée max.** : sélectionnez la date de votre choix. Vous pouvez ajouter une **heure** si besoin.



Les périodes d'affichage sélectionnées sont conservées aussi bien en mode **Production** qu'en mode **Test**. Pensez à les supprimer si nécessaire lorsque vous changez de mode.

Chaque transaction est identifiable à travers son numéro de commande, son statut, son montant, sa date de création, le type de paiement, le moyen de paiement utilisé, etc.

En fonction du statut de la transaction, certaines actions comme valider, modifier, dupliquer, annuler la transaction, etc. peuvent être réalisées.

Par exemple, l'action **Rembourser** s'affiche après clic sur l'icône 3 points (**...**) du menu contextuel.

Chaque action est identifiable par son nom et via une icône.

Icône	Action	Description
	Exporter	Permet d'exporter la liste des transactions en format CSV (lisible via Microsoft Excel).
	Filtres	Permet d'afficher la fenêtre de recherche via des filtres. Vous pouvez par exemple, rechercher une ou des transactions à partir de leurs dates et heures de création, de leurs montants, statuts, numéros de commande, etc.
	Personnaliser l'affichage des Colonnes	Permet de sélectionner les colonnes à afficher pour mieux analyser le contenu de vos transactions. Le Back Office affiche par défaut les données jugées les plus pertinentes ; mais vous pouvez activer/désactiver des colonnes de votre choix.

Icône	Action	Description
	Case à cocher pour sélectionner	Permet sélectionner une ou des transactions avant de réaliser une action sur cette sélection, par exemple, valider ou rejeter les transactions.
	Menu contextuel pour visualiser les détails	Cette icône est présente à droite de chaque ligne de transaction. Un clic sur cette icône, vous permet d'afficher le menu contextuel disponible sur cette transaction, par exemple, Détails pour voir le détail de la transaction, Rembourser pour rembourser la transaction.
	Détails	Permet de consulter le détail d'une transaction. En cliquant sur cette icône vous pourrez avoir des détails, par exemple, sur le moyen de paiement, l'acheteur, le montant des commissions, sur l'opération, etc. Vous pourrez également réaliser les actions possibles sur cette transaction comme Rembourser , Modifier , Dupliquer , Valider , Rejeter , etc.
	Rembourser	Cette opération permet de recréditer le compte d'un client à la suite d'une transaction. Le compte d'un client est crédité du montant remboursé, le compte du marchand est débité de ce même montant. Dans certains cas, il est possible de rembourser une partie ou la totalité d'un montant d'une transaction. Le marchand peut, à tout moment, entreprendre une demande de remboursement. Lors d'un remboursement, Lyra Collect se charge de vérifier que le solde du compte de paiement est suffisant pour supporter le montant remboursé et que celui-ci soit inférieur ou égal à la transaction initiale. Une fois traité, le montant du remboursement est déduit du prochain virement de fonds à destination du marchand. Une fois le remboursement confirmé, une ligne de transaction de crédit est créée dans le Back Office.
	Modifier	Permet, en fonction du type de carte, de modifier le montant et la date de remise en banque en respectant certaines contraintes, par exemple, le montant modifié ne peut être supérieur au montant initial.
	Dupliquer	Permet de créer une nouvelle transaction ayant exactement les mêmes caractéristiques que la transaction qui a servi de base à la duplication. Une transaction dupliquée possède les mêmes caractéristiques que toutes les autres transactions, en particulier, elle peut être à son tour dupliquée.
	Valider	Permet d'indiquer que la transaction peut être remise à la date de présentation retenue. La validation manuelle est disponible dans l'onglet Revue manuelle
	Rejeter	Permet de rejeter une transaction. Le rejet d'une transaction est possible via l'onglet Revue manuelle
	Annuler	Permet d'annuler une transaction. Elle est possible uniquement sur une transaction non refusée et non expirée. L'annulation ne peut pas s'effectuer en plusieurs fois et ne peut pas être partielle. Pour annuler qu'une partie de la transaction, il faut passer par le bouton Modifier en y saisissant un montant à la baisse qui annulera une partie de la transaction

7. EXPLORER L'INTERFACE DE SUIVI DES RÉCONCILIATIONS

Date d'exécution du v...	Réf. du virement	Montant des ventes	Remboursements & imp...	Commissions TTC	Solde des opérati...	Opérations diver...	Montant du vira...
30/11/2021	<u>LC 21113030000282</u>	0,00 €	-2,05 €	0,00 €	-2,05 €	2,05 €	0,00
19/11/2021	<u>LC 21119300000200</u>	20,16 €	-9,50 €	-2,96 €	7,70 €	0,00 €	7,70
17/12/2020	<u>LC 20121730000111</u>	28,00 €	-19,00 €	-0,64 €	8,36 €	0,00 €	8,36
30/11/2020	<u>LC 20113030000085</u>	19,82 €	0,00 €	-0,48 €	19,34 €	0,00 €	19,34
26/11/2020	<u>LC 20112630000106</u>	8,00 €	-252,00 €	-0,22 €	-244,22 €	252,00 €	7,78
12/11/2020	<u>LC 20111230000080</u>	35,00 €	-11,00 €	-1,18 €	22,82 €	0,00 €	22,82
13/10/2020	<u>LC 20101330000149</u>	27,00 €	0,00 €	-0,62 €	26,38 €	0,00 €	26,38
08/10/2020	<u>LC 20100830000042</u>	18,00 €	0,00 €	-1,03 €	16,97 €	0,00 €	16,97
28/09/2020	<u>LC 20092830000035</u>	48,00 €	0,00 €	-1,88 €	46,12 €	0,00 €	46,12

Le menu **Réconciliations** vous sert à suivre le rapprochement bancaire automatisé. Il permet aussi de prendre connaissance des détails complets de vos remises (total de vos transactions, montant des commissions, montant des remboursements et impayés, les retenues de garantie, etc.).

Les informations sont regroupées par date d'exécution du virement.

Chaque virement est identifié à travers sa date, sa référence, le montant des ventes effectué dans la période, les divers remboursements et impayés dans la période, les montants des commissions appliquées sur chaque vente, le montant du virement, les opérations effectuées dans ce virement, etc.

Vous pouvez cliquer sur un chiffre souligné pour accéder à la page de détails du montant concerné.

La date de vos virements est définie selon la fréquence établie lors de votre entrée en relation.

Le tableau suivant vous aide à mieux comprendre le fonctionnement d'un rapprochement bancaire :

Information	code d'identification	Description
Activité	libellé	Il s'agit du nom de votre boutique ou activité commerciale. Si vous avez plusieurs activités, elles seront affichées par défaut. L'outil Filtres vous permet de choisir l'activité à consulter.
Date d'exécution du virement	date	Il s'agit de la date d'envoi de l'ordre de virement à la banque. Le virement est exécuté à la date établie lors de votre entrée en relation. En cas de souci sur une opération en cours, une icône explicative apparaît. Il suffit de passer le curseur pour connaître la raison grâce à l'infobulle.
Réf. du virement	en noir, souligné et cliquable	Il s'agit de la référence du virement. Un clic sur cette référence permet d'afficher tout le détail (la synthèse du virement, les commissions, le montant des ventes, les éventuels remboursements et impayés, etc.)
Montant des ventes	en vert	Regroupe l'ensemble des transactions effectuées dans la période précédant l'exécution du virement. Il s'agit du total des sommes débitées auprès des acheteurs. Lyra Collect n'a encore appliqué aucune commission. Un clic sur le montant permet d'afficher le détail des ventes.
Remboursement et impayés	en rouge	Cette ligne totalise l'ensemble des remboursements et/ou impayés effectués par Lyra Collect sur les transactions de la période. La somme apparaît en rouge et en négatif sur

Information	code d'identification	Description
		le tableau, car elle sera débitée du montant des ventes. Un clic sur le montant permet d'afficher les détails.
Commissions TTC	en noir	Il s'agit de la somme des commissions retenues par Lyra Collect sur chaque transaction. La commission, toute taxe comprise, est le total du montant de la commission en hors taxe et la TVA appliquée. La somme des commissions apparait en négatif car elle sera débitée du montant des ventes.
Solde des opérations	en noir	Le solde des opérations est la somme restante après soustraction des commissions et des sommes avancées pour les remboursements et/ou impayés.
Opérations diverses	en noir avec parfois une petite icône ⓘ	Les opérations diverses regroupent toutes les opérations servant au réajustement de la réconciliation. Cela peut être des sommes à additionner ou à débiter du solde des opérations. Le détail de ces opérations diverses est visible lorsque vous passez le curseur sur l'icône ⓘ.
Montant du virement	en vert	Il s'agit du montant net de la remise après déduction des remboursements, impayés, commissions et opérations diverses. Lyra Collect vire ce montant vers le compte bancaire du marchand.

Le tableau suivant liste les actions identifiables via des icônes.

Icône	Action	Description
	Exporter	Permet d'exporter la liste des transactions en format CSV (lisible via Microsoft Excel).
	Filtres	Permet d'afficher la fenêtre de recherche via des filtres. Par exemple, vous pouvez filtrer : <ul style="list-style-type: none"> • par devise • par activité • selon le statut du virement (payé ou en cours) • selon la référence du virement • selon le montant (des ventes, du virement, etc.) • selon la date d'exécution du virement
	Personnaliser l'affichage des Colonnes	Permet de sélectionner les colonnes à afficher pour mieux analyser le contenu de vos transactions. Le Back Office affiche par défaut les données jugées les plus pertinentes ; mais vous pouvez activer/désactiver des colonnes de votre choix.

8. EXPLORER L'INTERFACE DE GESTION DES REMBOURSEMENTS

The screenshot shows the 'Remboursements' interface. On the left is a dark sidebar menu with options: LC TEST PROD CM, Tableau de bord, Transactions, Réconciliations, Remboursements (highlighted with a '6' badge), Revue manuelle, Litiges, Paiement manuel, Utilisateurs, and Documents. The main area displays 'Solde disponible : 38,44 €' with a currency dropdown set to 'EUR' and an activity dropdown set to 'LC TEST PROD CM'. Below this is a table with columns: Date du rembours..., Délai de traitement, Statut, Activité, Identifiant transaction, Montant du remb..., and Actions. The table contains several rows with transaction details, including dates, processing delays, statuses (e.g., 'En cours', 'En attente de traitement'), and amounts.

L'accès au menu **Remboursements** nécessite l'octroi du droit utilisateur "*Consulter les remboursements*" disponible dans la liste des permissions du compte utilisateur.



Seule une personne habilitée peut avoir accès à l'onglet **Remboursements**.

Le remboursement doit toujours se faire depuis l'onglet **Transactions**.

L'onglet a été mis en place pour vous permettre :

- d'avoir une vision globale et rapide sur vos remboursements en cours, en attente ou terminés,
- de mieux comprendre les états liés à des demandes de remboursements notamment dans le cas où votre solde est insuffisant (car pas assez de ventes) pour couvrir les montants à rembourser.



L'onglet **Remboursements** est indisponible pour les clients de la Marketplace.

Un fois connecté, vous avez une information sur le nombre de remboursements qui nécessite une attention particulière car étant dans un état en suspens (en attente ou en cours).

Ce nombre est matérialisé par la pastille à droite du menu **Remboursements**.

Exemple :



Deux types d'informations importantes sont à votre disposition à l'affichage du menu **Remboursements** :

1. Le solde disponible

Le montant du solde s'affiche par défaut et un clic sur l'icône d'information ⓘ donne l'ensemble des données permettant de "réconcilier" ce montant.

The screenshot shows a popup window titled 'Solde disponible pour les remboursements (A - B - C + D + E)' with a total of 38,44 €. The popup contains a table with columns: Date du remboursement, Délai de traitement, Statut, Activité, Identifiant transaction, Montant du rembourse..., and Actions. The table lists various transactions with their respective amounts and statuses. A summary table is also visible, showing components like 'Ventes nettes (A)', 'Impayés (B)', 'Remboursements en cours (C)', 'Autres opérations (D)', and 'Retenue de garantie courante (E)'. The main interface behind the popup shows the 'Solde disponible : 38,44 €' and a table of transactions.

Lyra Collect calcule le solde disponible selon la formule suivante :

$$(A - B - C) + D + E$$

(A = ventes nettes, B = Impayés, C = Remboursements en cours, D = Autres opérations, E = Retenue de garantie courante).

Tant que le solde ne le permet pas, la demande de remboursement reste en **En attente de traitement**.

2. Le tableau des remboursements

Par défaut, les filtres **En cours** et **En attente de traitement** sont appliqués dès l'affichage du tableau. Vous pouvez les supprimer pour appliquer d'autres statuts si besoin.

Il existe 5 statuts concernant les remboursements :

- **En cours** : le remboursement est pris en compte. Il est en cours de traitement. Le statut suivant est **Exécuté**.
- **Exécuté** : le remboursement est validé pour restituer les fonds au porteur de la carte.
- **En attente de traitement** : le solde disponible n'est pas suffisant pour effectuer le remboursement ou alors une validation du service des opérations est nécessaire.
- **Rejeté** : le service des opérations a rejeté la demande de remboursement.
- **Annulé** : la demande de remboursement n'est pas prise en compte et restera non exécutable.

Chaque statut est identifiable grâce à un code couleur (bleu pour le statut **En cours**, orange pour le statut **En attente de traitement**, etc.).

Des icônes avec infobulles apparaissent pour donner plus de détails sur le statut lorsque cela est nécessaire :

icône	Statut	Exemple de description
	En attente de traitement	Le remboursement est en attente de traitement depuis plus de sept jours. Vous devez contacter l'équipe opérationnelle Lyra Collect.
	En attente de traitement	En attente de vérification des fonds disponibles.
	En cours	Le traitement de ce remboursement est pris en charge par notre équipe opérationnelle.
	En cours	Remboursement en cours de traitement.
	Tout statut	Remboursement partiel possible



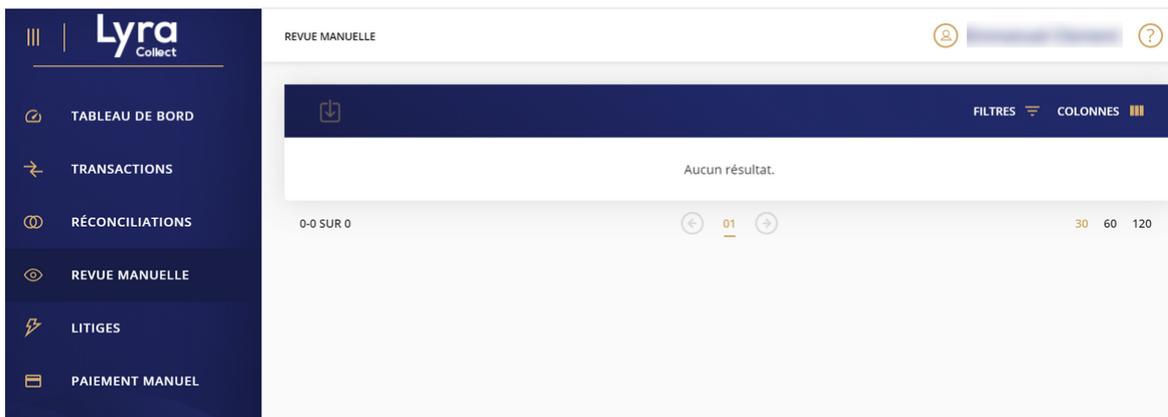
Lyra Collect n'autorise pas les remboursements de transactions datant de plus d'un an. Si le cas se présente, vous devrez envisager une autre méthode de remboursement.

Le tableau suivant liste les actions identifiables via des icônes.

icône	Action	Description
	Exporter	Permet d'exporter la liste des transactions en format CSV (lisible via Microsoft Excel).
	Filtres	Permet d'afficher la fenêtre de recherche via des filtres. Vous pouvez par exemple, rechercher: <ul style="list-style-type: none">• la date de remboursement (minimum et/ou maximum)• le montant du remboursement (minimum et/ou maximum)• le statut du remboursement (plusieurs choix possibles)

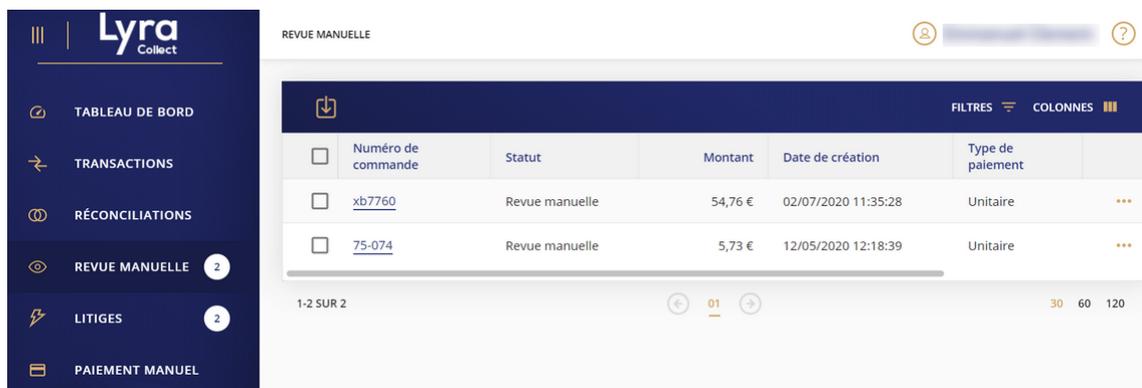
Icône	Action	Description
	Personnaliser l'affichage des Colonnes	Permet de sélectionner les colonnes à afficher pour mieux analyser le contenu de vos transactions. Le Back Office affiche par défaut les données jugées les plus pertinentes ; mais vous pouvez activer/désactiver des colonnes de votre choix.
	Menu contextuel pour visualiser les détails	Cette icône est présente à droite de chaque ligne de remboursement. Lorsqu'elle est active, un clic dessus permet d'afficher le menu contextuel : <ul style="list-style-type: none"> • Modifier pour revoir le montant à rembourser si le remboursement partiel est possible, ou pour changer la date de remise • Annuler pour annuler la demande de remboursement

9. EXPLORER L'INTERFACE DE REVUE MANUELLE

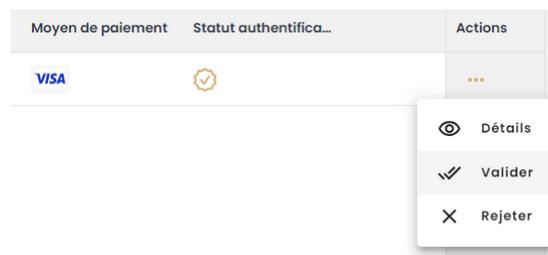


L'onglet **Revue manuelle** affiche du contenu uniquement s'il existe des transactions dont le statut nécessite une validation manuelle.

Dans ce cas de figure, une notification apparaît à droite de l'onglet pour vous indiquer le nombre de transactions nécessitant une revue manuelle.



Vous avez la charge de valider ou rejeter manuellement les transactions affichées dans cet onglet.



Icône	Action	Description
	Exporter	Permet d'exporter la liste des transactions en format CSV (lisible via Microsoft Excel).
	Filtres	Permet d'afficher la fenêtre de recherche via des filtres. Vous pouvez par exemple, rechercher une ou des transactions à partir de leurs dates et heures de création, de leurs montants, statuts, numéros de commande, etc.
	Personnaliser l'affichage des Colonnes	Permet de sélectionner les colonnes à afficher pour mieux analyser le contenu de vos transactions.

Icône	Action	Description
		Le Back Office affiche par défaut les données jugées les plus pertinentes ; mais vous pouvez activer/désactiver des colonnes de votre choix.
<input type="checkbox"/>	Case à cocher pour sélectionner	Permet sélectionner une ou des transactions avant de réaliser une action sur cette sélection, par exemple, valider ou rejeter les transactions.
	Menu contextuel pour visualiser les détails	Cette icône est présente à droite de chaque ligne de transaction. Un clic sur cette icône, vous permet d'afficher le menu contextuel disponible sur cette transaction, par exemple, Détails pour voir le détail de la transaction, Valider ou Rejeter la transaction.
	Détails	Permet de consulter le détail d'une transaction. En cliquant sur cette icône, vous pouvez avoir des détails, par exemple, sur le moyen de paiement, l'acheteur, le montant des commissions, sur l'opération, etc. Vous pourrez également réaliser les actions possibles sur cette transaction comme Modifier , Valider , Rejeter .
	Modifier	Permet, en fonction du type de carte, de modifier le montant et la date de remise en banque en respectant certaines contraintes, par exemple, le montant modifié ne peut être supérieur au montant initial.
	Valider	Permet de valider que la transaction peut être remise à la date de présentation retenue.
	Rejeter	Permet de rejeter une transaction.

10. EXPLORER L'INTERFACE DE PILOTAGE DES LITIGES

Le menu **Litiges** vous permet de piloter les cas de litiges et de suivre en temps réel l'action de Lyra Collect dans la prévention et la contestation des impayés.

Un impayé survient lorsqu'une transaction réussie est contestée par le client final auprès de sa banque. Cette contestation peut arriver plusieurs jours, voire plusieurs mois après la transaction, jusqu'à 390 jours.

Sur l'interface **Litiges**, vous disposez de moyens de traiter/contester les impayés, de prouver via des justificatifs la réalité de la commande et l'identité du payeur.

Il est divisé en 3 parties :

- Un onglet de suivi des demandes de justificatifs
- Un onglet de suivi des impayés
- Un onglet de suivi des contestations

Les demandes de justificatif

Activité	Numéro de commande	Statut	Décompte jours restants	Montant	Motif
	XXX-742222	⚠ À traiter	🕒 14 jours	58.26 €	Demande du porteur
	07-0196	⊗ Échue	-	76.37 €	Demande suite à litige
	RBK-RBK	⊗ Échue	-	125.13 €	Demande suite à litige
	477-09416	⊗ Échue	-	61.05 €	Demande suite à litige
	yx-5083	⊗ Échue	-	48.15 €	Demande du porteur
	430794	⊗ Échue	-	43.30 €	Demande du porteur
	09-0400	⊗ Échue	-	985.15 €	Demande du porteur
	3308471	⊗ Échue	-	40.01 €	Demande du porteur

En cas d'impayé, vous devez fournir l'ensemble des justificatifs permettant de contester cet impayé auprès de la banque du porteur (facture, preuve d'envoi, communication avec le porteur, etc.).

Le tableau suivant vous présente les différentes colonnes de l'onglet **Demandes de justificatif** :

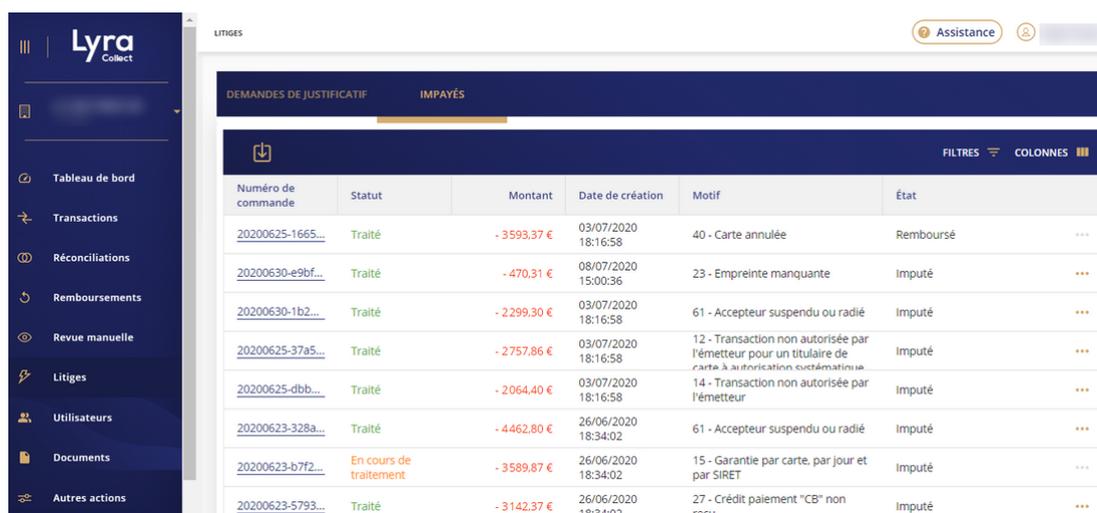
Nom de la colonne	Description
Activité	Cette information permet d'identifier dans quelle activité (boutique par exemple) dépend le numéro de commande à traiter.
Numéro de commande	Il s'agit du numéro de commande concerné par le litige. Le numéro est interactif. Un clic sur le numéro affiche la page de suivi du litige avec tous les détails (messages et justificatifs échangés). Vous pouvez suivre les échanges concernant le litige. Le bouton Rembourser est disponible si un remboursement est possible.
Statut	Il s'agit du statut du litige. Les différents statuts possibles sont : <ul style="list-style-type: none">• A traiter : Une nouvelle demande est arrivée. Vous avez 6 jours pour transmettre les éléments.• Dossier transmis : Le marchand a transmis des éléments.• Dossier validé : Lyra Collect a fourni à l'émetteur l'ensemble des éléments demandés.

Nom de la colonne	Description
	<p>Si les éléments ne permettent pas d'écarter la demande d'impayé, une nouvelle ligne sera créée dans l'onglet Transactions avec un statut <i>validé</i> et avec un type de paiement égal <i>Impayé</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Échue : Vous n'avez pas transmis l'ensemble des documents nécessaires dans le délai imparti. La demande de justification n'est plus modifiable.
Décompte jours restants	<p>Il s'agit du décompte de jour(s) restant(s) dans le délai de traitement du litige. Le délai règlementaire est fixé à 6 jours. Le processus d'impayé est enclenché si vous ne répondez pas dans le délai imparti.</p>
Montant	Il s'agit du montant du litige.
Transaction initiale	Ce champ indique la date et l'heure de la transaction initiale
Motif	Indique le motif du litige. Exemples : Demande suite à litige, Demande du porteur
E-mail	Indique l'adresse e-mail à notifier dans le cadre de ce litige.

Le tableau suivant liste les actions identifiables via des icônes.

Icône	Action	Description
	Exporter	Permet d'exporter la liste des transactions en format CSV (lisible via Microsoft Excel).
	Personnaliser l'affichage des Colonnes	Permet de sélectionner des colonnes à afficher pour compléter l'analyse de vos données. Le Back Office affiche par défaut les données jugées les plus pertinentes; mais vous pouvez activer/désactiver certaines colonnes.

Les impayés



Numéro de commande	Statut	Montant	Date de création	Motif	État
20200625-1665...	Traité	- 3593,37 €	03/07/2020 18:16:58	40 - Carte annulée	Remboursé
20200630-e9bf...	Traité	- 470,31 €	08/07/2020 15:00:36	23 - Empreinte manquante	Imputé
20200630-1b2...	Traité	- 2299,30 €	03/07/2020 18:16:58	61 - Accepteur suspendu ou radié	Imputé
20200625-37a5...	Traité	- 2757,86 €	03/07/2020 18:16:58	12 - Transaction non autorisée par l'émetteur pour un titulaire de carte à identification eu/démat/au	Imputé
20200625-dbb...	Traité	- 2064,40 €	03/07/2020 18:16:58	14 - Transaction non autorisée par l'émetteur	Imputé
20200623-328a...	Traité	- 4462,80 €	26/06/2020 18:34:02	61 - Accepteur suspendu ou radié	Imputé
20200623-b7f2...	En cours de traitement	- 3589,87 €	26/06/2020 18:34:02	15 - Garantie par carte, par jour et par SIRET	Imputé
20200623-5793...	Traité	- 3142,37 €	26/06/2020 18:34:02	27 - Crédit paiement "CB" non reçu	Imputé

Si vous souhaitez contester l'impayé émis par la banque du porteur de la carte ayant servi à la transaction, vous disposez d'un **délai de 15 jours** pour regrouper les différentes informations en votre possession pour disputer l'impayé.

Ces informations serviront de preuves pour expliquer/disputer la situation auprès de la banque de l'acheteur.

Le tableau suivant vous présente les différentes colonnes de l'onglet **Impayés** :

Nom de la colonne	Description
Activité	Cette information permet d'identifier dans quelle activité (boutique par exemple) dépend le numéro de commande à traiter.
Numéro de commande	Il s'agit du numéro de commande concerné par le litige. Le numéro est interactif. Lorsque vous cliquez dessus, la page de suivi du litige s'affiche avec tous les détails concernant le litige et la transaction initiale. Si le litige est contestable, le bouton Contester sera actif depuis le menu Actions > Contester .
Statut	Indique le statut de l'impayé. Les différents statuts possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> • En cours de traitement • Traité
Montant	Indique le montant de l'impayé.
Date de création	Ce champ indique la date et l'heure de la création de l'impayé. Il est possible de compléter cette information en affichant la colonne Date de dernière MAJ
Motif	Indique le motif de l'impayé. Le motif est identifiable à travers un code et un libellé internationaux établis par les émetteurs de cartes. <u>Exemple :</u> 21 - Carte périmée 14 - Transaction non autorisée par l'émetteur MD06 - Contestation débiteur
État	Indique l'état de l'impayé. Exemples d'état : <ul style="list-style-type: none"> • Imputé • Remboursé • Contestation de l'impayé, analyse en cours
Statut authentification	Les statuts d'authentification donnent des informations sur la transaction initiale. Un logo est présent sur chaque commande. Une infobulle renseigne sur la situation de la transaction. Exemple : <p> Approuvé : la transaction initiale a été approuvée</p> <p> Rejeté</p> <p> Débrayé</p> <p>N/A N/A</p>
Moyen de paiement	Affiche le logo du moyen de paiement utilisé pour la transaction Il est possible de compléter cette information en affichant la colonne Code produit du moyen de paiement

Le tableau suivant liste les actions identifiables via des icônes.

Icône	Action	Description
	Menu contextuel pour contester un impayé	Cette icône est présente à droite de chaque ligne d'impayé. Un clic dessus, vous permet d'afficher le bouton Contester . Le menu est inactif lorsqu'une contestation est déjà en cours sur la ligne sélectionnée.
	Bouton Contester	L'action sur le bouton Contester affiche une fenêtre dans laquelle vous pouvez rédiger un commentaire de contestation et joindre des justificatifs.
	Exporter	Permet d'exporter la liste des impayés en format CSV (lisible via Microsoft Excel).
	Filtres	Permet d'afficher la fenêtre de recherche via des filtres prédéfinis (montant, dates de création, etc.).
	Personnaliser l'affichage des Colonnes	Permet de sélectionner les colonnes à afficher pour mieux analyser le tableau des impayés. Le Back Office affiche par défaut les données jugées les plus pertinentes; mais vous pouvez activer/désactiver certaines colonnes.

Les contestations

L'onglet **Contestations** permet de visualiser si la contestation a été acceptée ou rejetée par le service risques ; et si les documents fournis ont donc été envoyés à la banque émetteur.

En cas de dispute, deux retours de la banque du porteur de la carte sont possible :

- Contestation validée :

La banque du porteur de la carte admet les preuves jointes au dossier impayé et reconnaît la bonne foi du marchand. La dispute de l'impayé se résout en faveur du marchand qui est remboursé des fonds de la transaction litigieuse.

Dans ce cas, sous l'onglet **Impayé**, le statut sera **Traité**, et l'état sera **Remboursé**.

- Contestation rejetée :

La banque du porteur estime que les justificatifs ne sont pas suffisants et déboute les preuves transmises par le marchand. Nous clôturons le litige en faveur de l'acheteur qui reçoit le remboursement intégral de la transaction ayant fait l'objet de l'impayé.

Dans ce cas, sous l'onglet **Impayé**, le statut sera **Traité**, et l'état sera **Imputé**.

11. EXPLORER L'INTERFACE DE PAIEMENT MANUEL

The screenshot displays the 'PAIEMENT MANUEL' interface in the Lyra Collect system. On the left, a dark blue sidebar contains navigation icons and labels: 'Tableau de bord', 'Transactions', 'Réconciliations', 'Revue manuelle' (with a '1' in a circle), 'Litiges' (with a '2' in a circle), 'Paiement manuel', 'Utilisateurs', 'Documents', and 'Autres actions'. The main content area is titled 'Informations' and features a toggle switch for 'AVANCÉ'. Below this, there are several input fields: 'Activité' (with a blurred value), 'Montant *' (with a Euro symbol), 'Numéro de commande *', 'Date de remise demandée *' (set to 16/11/2020 with a calendar icon), 'Langue acheteur' (set to Français with a dropdown arrow), and 'E-mail acheteur'. At the bottom, there is a 'Validation manuelle' toggle switch and a 'PROCÉDER AU PAIEMENT' button with a right-pointing arrow.

L'interface de paiement manuel vous permet de saisir manuellement des paiements. Ce service est utilisé pour finaliser une vente à distance par téléphone.



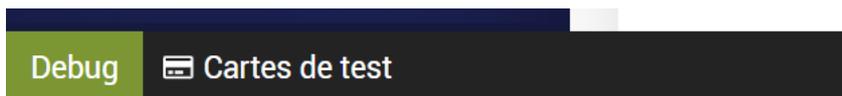
Ce mode de paiement n'est pas couvert par le 3D Secure. Pour éviter les cas de fraudes, nous déconseillons un usage excessif du paiement manuel.

La présence de cet onglet reste d'ailleurs optionnelle.

Pour effectuer un paiement manuel :

1. Saisissez le montant de la vente dans le champ **Montant**.
2. Saisissez un numéro de commande.
3. Choisissez une date de remise en banque.
4. Sélectionnez la langue de l'acheteur si elle est différente de la langue du Back Office.
L'acheteur recevra la notification e-mail dans cette langue.
5. Saisissez l'adresse e-mail de l'acheteur pour la notification.
6. Vous avez la possibilité d'activer le mode **Avancé** pour afficher les champs complémentaires.
 - **Référence acheteur**
 - **Nom**
 - **Prénom**
 - **Téléphone**
 - **Téléphone mobile**
 - **Adresse** complète avec **Code postal, Ville, Etat, Pays**
7. Activez la validation manuelle si vous le souhaitez.
L'activation vous oblige à valider la transaction manuellement dans l'onglet **Revue Manuelle**
8. Cliquez sur le bouton **Procéder au paiement**.
9. Saisissez les données de la carte bancaire de l'acheteur.
10. Validez pour procéder au paiement.

En cas de paiement manuel en mode test, il suffit de cliquer sur le menu **Cartes de test** qui apparaît en bas de page à l'étape **Procéder au paiement**.



Vous pourrez ainsi choisir votre carte de test et le cas de figure à tester en cliquant dessus.

69876357: Cartes de test

CB VISA VISA ELECTRON MASTERCARD MAESTRO AMEX BANCONTACT

Pan	Description	Statut	3DS
4970 1000 0000 0055	Paiement accepté, garantie de paiement = NO	✓	
4970 1000 0000 0022	Paiement accepté avec auth. 3D Secure interactive	✓	🔒
4970 1000 0000 0014	Paiement accepté avec authentification 3D Secure	✓	🔒
4970 1000 0000 0113	Paiement refusé	✗	
4970 1000 0000 0063	Paiement refusé pour cause d'authentification 3D Secure échouée	✗	🔒
4970 1000 0000 0071	Autorisation refusée pour cause de plafond dépassé	✗	🔒

Debug Cartes de test

12. EXPLORER L'INTERFACE DE GESTION DES UTILISATEURS

Nom d'utilisateur	Nom	Date de dernière connexion	Rôle(s)	Profil
[redacted]	[redacted]	-		Utilisateur
[redacted]	[redacted]	04/01/2022 10:58:53	Représentant légal, contact administratif,	Utilisateur
[redacted]	[redacted]	04/01/2022 10:53:17		Utilisateur

1-3 SUR 3 01 30 60 120

L'interface **Utilisateurs** permet de consulter la liste des utilisateurs de votre société et leur profil/rôle.



Il existe deux profils utilisateurs : *administrateur* ou *utilisateur*.

Le profil administrateur permet la création et la gestion de tous les profils. Le profil utilisateur permet uniquement la consultation des permissions.

Un profil peut avoir un ou plusieurs rôles : bénéficiaire effectif, contact administratif, contact technique, représentant légal.

En fonction de votre profil vous pouvez :

- Consulter la liste des utilisateurs.
- Consulter les permissions des utilisateurs.
- Créer un nouvel utilisateur.
- Attribuer des permissions.
- Exporter la liste des utilisateurs.

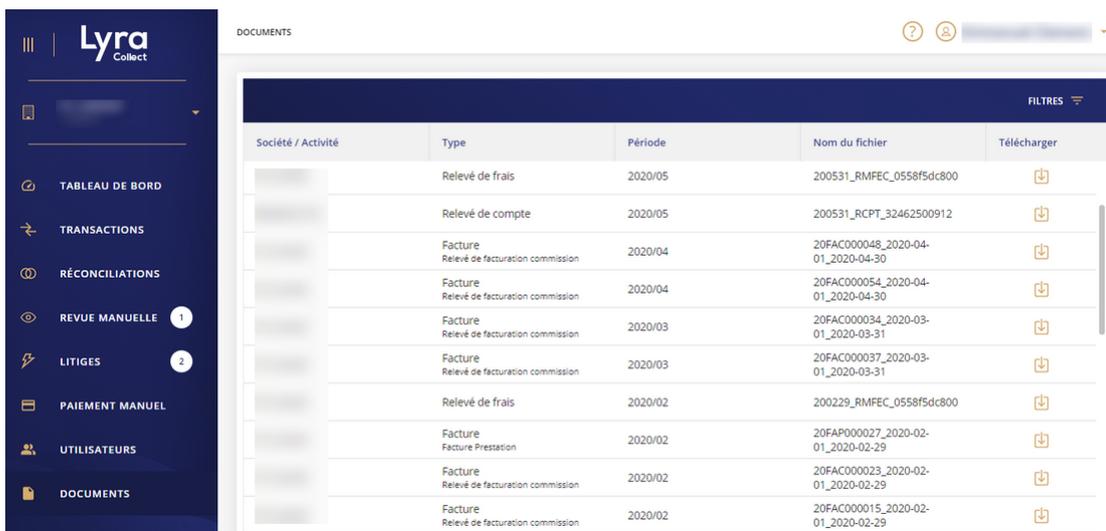
Vous pouvez rechercher des utilisateurs (Nom, Prénom, Nom d'utilisateur, Rôle) en passant par l'icône **Filtres**

L'export s'effectue en cliquant sur l'icône **Exporter**

Exemple de page de **Permissions** accessible depuis l'icône **...** ou en cliquant sur le **Nom d'utilisateur**.

Données utilisateur	Activités
<p>Civilité M.</p> <p>Prénom [redacted]</p> <p>Nom [redacted]</p> <p>Rôle(s) Représentant légal, contact administratif, bénéficiaire effectif, contact technique</p> <p>Profil Administrateur</p> <p>Statut du compte Actif</p> <p>Dernière connexion 04/01/2022</p>	<p>TRANSACTIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulter les transactions ✓ Modifier une transaction ✓ Dupliquer une transaction ✓ Annuler une transaction ✓ Effectuer un remboursement ✓ Consulter les remboursements ✓ <p>REVUE MANUELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulter les revues manuelles ✓ Valider une transaction ✓ Demander de justificatif ✓ Consulter les demandes de justificatif ✓ Modifier une demande de justificatif ✓ Consulter les impayés ✓ Consulter les contestations d'impayé ✓ <p>UTILISATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulter les utilisateurs ✓ Créer un utilisateur ✗ Modifier un utilisateur et ses permissions ✗ RELEVÉS DE COMPTE Consulter les relevés de compte ✓ AUTRE Accès au back office expert ✓ <p>RECONCILIATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulter les réconciliations ✓ <p>PAIEMENT MANUEL</p> <ul style="list-style-type: none"> Effectuer un paiement manuel ✓

13. EXPLORER L'INTERFACE DE STOCKAGE DE VOS DOCUMENTS



Société / Activité	Type	Période	Nom du fichier	Télécharger
	Relevé de frais	2020/05	200531_RMPEC_0558f5dc800	
	Relevé de compte	2020/05	200531_RCPT_32462500912	
	Facture Relevé de facturation commission	2020/04	20FAC000048_2020-04-01_2020-04-30	
	Facture Relevé de facturation commission	2020/04	20FAC000054_2020-04-01_2020-04-30	
	Facture Relevé de facturation commission	2020/03	20FAC000034_2020-03-01_2020-03-31	
	Facture Relevé de facturation commission	2020/03	20FAC000037_2020-03-01_2020-03-31	
	Relevé de frais	2020/02	200229_RMPEC_0558f5dc800	
	Facture Facture Prestation	2020/02	20FAP000027_2020-02-01_2020-02-29	
	Facture Relevé de facturation commission	2020/02	20FAC000023_2020-02-01_2020-02-29	
	Facture Relevé de facturation commission	2020/02	20FAC000015_2020-02-01_2020-02-29	

L'interface **Documents** permet de consulter à n'importe quel moment vos factures mais aussi vos relevés de frais et relevés de comptes depuis le Back Office Marchand.

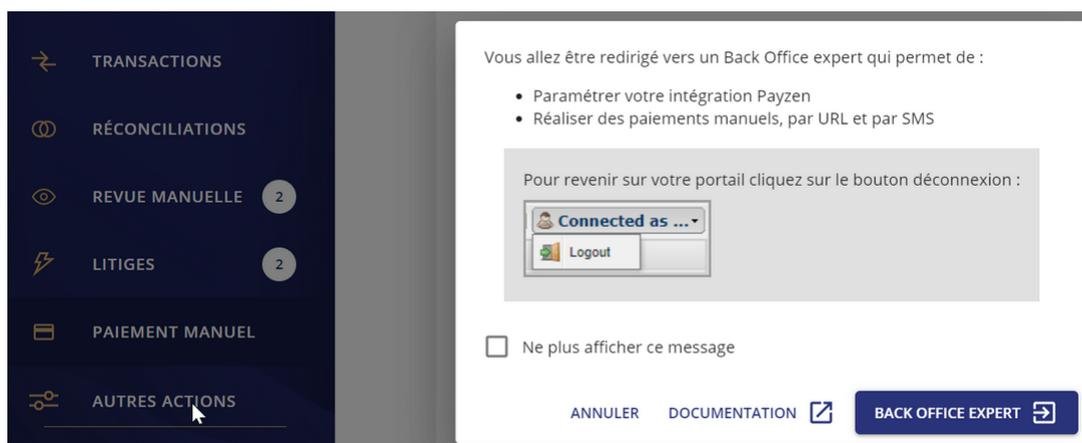
Notez qu'un relevé n'est pas une facture et n'a donc pas de valeur comptable.

Un clic sur l'icône de téléchargement à droite du document vous permet de télécharger le document.

Les documents sont stockés sous format PDF, vous avez donc besoin d'un lecteur de PDF type Acrobat pour la consultation.

Vous avez la possibilité de filtrer votre recherche en cliquant sur les noms de colonne (Type, Période, Nom de fichier) ou en passant par l'icône **Filtres** .

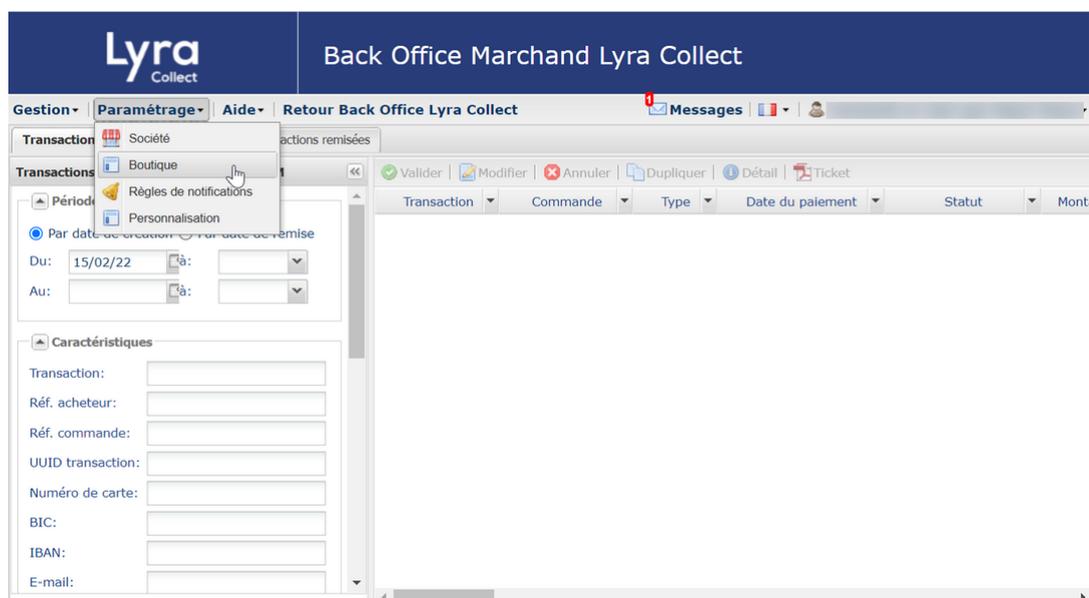
14. EXPLORER VOTRE BACK OFFICE EXPERT



Le bouton **Autre actions** vous permet d'accéder au **Back Office expert**.

L'accès est conditionné par l'attribution dans son profil de la permission " *Accès au back office expert*" car cet interface **Back Office expert** permet, entre autres, de gérer des tâches avancées de paramétrage comme par exemple :

- La **personnalisation des pages de paiement et des e-mails** en toute autonomie, grâce à une palette en ligne.
- La gestion des **règles de notifications** pour configurer soi-même les critères d'envoi des notifications émises par e-mail, SMS ou via l'URL de notification.
- La configuration du **module de gestion des risques** pour définir ses propres règles de lutte contre la fraude parmi de nombreux critères.
- Le paramétrage de la société et de la ou les boutiques.



Pour plus d'informations, le bouton **Documentations** dans le menu **Aide** permet d'afficher les guides utilisateur du **Back Office expert**.

Pour revenir à votre Back Office Marchand, il suffit de cliquer sur le bouton **Retour Back Office Lyra Collect**.