

# Payment - WS - SUP - IDOC - MDC Vending Machine

- [Contexte](#)
- [Analyse / détection des cas](#)
- [Remboursement du client](#)

## Contexte

Dans le cadre de la vente de billets sur les automates (vending machine) certain paiements ne sont pas remontés correctement.

Le client dans ce cas est débité et les billets ne sont pas produits.

Nous avons isolé 3 cas :

1. Problème technique du lecteur sans contact. L'application reçoit un refus mais le paiement est toutefois remonté comme succès sur Axis.
2. Erreur technique lors de la mise à jour du paiement - ce problème sera corrigé
3. Erreur au moment de l'annulation le client annule la commande alors que le paiement est en cours - en cours d'analyse

## Analyse / détection des cas

L'analyse et la détection des cas n'est pas possible de manière proactive et ne peut être réalisée que sur plainte du client.

Les ventes sur les automates étant par définition anonyme, il est impossible de faire la corrélation entre un paiement / une commande et un acheteur.

L'impression d'un reçu de paiement confirmant la vente est la confirmation que la transaction s'est correctement déroulée.

Si aucun reçu n'est disponible, il s'agit d'identifier la transaction.

ePortal est l'outil à utiliser pour l'analyse des cas.

## ePortal

ePortal est l'outil permettant de vérifier l'état des transactions réalisées sur un point de vente :

[Sauvegarder](#) [Colonnes](#) [Exporter](#) [Ajouter aux favoris](#) [Rechercher](#)

	Date Ticket	Date Serveur	TPV	Cuserdata1	cuserdata2	Montant	Type de transaction	Type c
>	14/06/2022 10:39:49	14/06/2022 10:40:19	75	727	1721946/2076664	9,00 EUR	Débit	EMV FR
>	14/06/2022 10:40:28	14/06/2022 10:41:00	76	254	1721948/2076667	18,00 EUR	Débit	EMV FR
>	14/06/2022 10:46:38	14/06/2022 10:47:10	76	396	1721960/2076684	18,00 EUR	Débit	EMV FR
>	14/06/2022 10:47:46	14/06/2022 10:48:18	76	39	1721964/2076688	18,00 EUR	Débit	EMV FR
>	14/06/2022 16:40:17	14/06/2022 16:40:49	08803876	20	1722235/2077068	18,00 EUR	Débit	EMV FR

Pour être en mesure de retrouver les transactions à double dans ePortal, les informations suivantes sont requises :

- Date du paiement
- Montant
- Numéro d'autorisation des deux paiements

Basé sur ces informations il est possible de faire une recherche :

## RECHERCHE SIMPLE

**PÉRIODE**

Heure Ticket | Heure Serveur

Date

Période pré-définie: ---

Du: 14/06/2022 00:00

Au: 16/06/2022 23:59

**STRUCTURE**

Level 2: Musée des confluences

Level 3: Lyon 2<sup>ème</sup> Automate

Contrat Commerçant: Tous

TPV: Tous

Calsaler: \_\_\_\_\_

**TYPE D'APPLICATION**

Application: Tous sélectionnés

**TYPE DE TRANSACTION**

Tous

Débit  Crédit

Annul. (Débit)  Transaction non aboutie

**MONTANT**

Min: \_\_\_\_\_

Max: \_\_\_\_\_

## RECHERCHE AVANCÉE

STANDARD

**MODE**

En ligne  Hors ligne

**TÉLÉCOLLECTE**

Oui  Non

Date de télécollecte: \_\_\_\_\_

Numéro de télécollecte: \_\_\_\_\_

**CHAMPS PERSONNALISÉS**

Cuserdata1: \_\_\_\_\_

Cuserdata2: \_\_\_\_\_

**AUTORISATION**

Avec  Sans

Numéro d'autorisation: \_\_\_\_\_

Numero d'autorisation

Une fois les transactions identifiées, le ticket commerçant donne les informations nécessaires pour confirmer le remboursement :

Sauvegarder | Colonnes | Exporter | Ajouter aux favoris | Rechercher

	Heure Ticket	Heure Serveur	TPV	Cuserdata1	Cuserdata2	Montant	Type de transaction	Type
<input checked="" type="checkbox"/>	14/06/2022 10:39:49	14/06/2022 10:40:19	75	MDC-727	1721946/2076664	9,00 EUR	Débit	EMV FR
<input checked="" type="checkbox"/>	14/06/2022 10:40:28	14/06/2022 10:41:00	76	MDC-254	1721948/2076667	18,00 EUR	Débit	EMV FR
<input checked="" type="checkbox"/>	14/06/2022 10:46:38	14/06/2022 10:47:10	76	MDC-996	1721960/2076684	18,00 EUR	Débit	EMV FR

Le détail

Filtres	Valeur
Date Ticket	14/06/2022 10:39:49
Date Serveur	14/06/2022 10:40:19
Montant du don	0,00 EUR
Montant total	9,00 EUR
Montant	9,00 EUR
Level 2	Musee des confluences
Level 3	Lyon 2eme Automate
Type d'application	EMV FR
Type de transaction	Débit
Code réponse	00
Contrat commerçant	[masqué]
TPV	[masqué]
Caissier	[masqué]
Numéro de télécollecte	011808
Date de télécollecte	14/06/2022
Mode	Online
Méthode d'acceptation	Axis
Numéro d'autorisation	000000000
Cuserdata1	[masqué]88727
ouserdata2	[masqué]0664
Méthode de vérification	PIN offline
Condition de saisie	Puce
Numéro de carte	499[masqué]*****3087
Token CRM	-
Code acquéreur	[masqué]
BIN	[masqué]

Numéro de carte masqué

Basé sur le montant, le numéro de la carte masquée et du code d'autorisation fournis une transaction peut-être identifiée.

Le champ à extraire est le Cuserdata1 qui l'identification unique du paiement dans SecuTix, son format est : MDC-<ID>.

Pour s'assurer de l'état du paiement il est possible de faire une rcherche à l'aide de l'outil de requête :

```
select payment_id, state from payment where payment_id = <ID>;
```

EXPORT TO EXCEL	
PAYMENT_ID	STATE
50274871	PAID

Si le paiement est PAID dans ce cas il n'y a pas de raison de rembourser le client par contre si le résultat est UNPAID dans ce cas le client peut être remboursé. A condition que le soit bien crédité dans ePortal.

## Remboursement du client

ePortal est uniquement un outils de consultation et aucune action ne peut être réalisée sur les paiements.

Pour rembourser le client sur une carte bancaire, le client doit être présent et l'opération doit être réalisé sur un terminal de paiement.

A noter que généralement cette opération est protégée et requiert la présence de la **carte commerçant**.

Il est aussi possible d'utiliser d'autre méthodes :

- Espèce
- Note de crédit pour le client

Le mode de remboursement autre que la carte de crédit sont liés au processus opérationnels du client.