

Sips

Présentation des interfaces

Version 3.1 - Octobre 2010



REACH YOUR TARGETS >>

Contact

By phone: +33 (0)811 107 033 By fax: +33 (0)811 107 033 By email: sips@atosorigin.com





SOMMAIRE

I.	Sip	os Payment	4
A	.•	Ses objectifs, son utilité	4
	1.	La sécurité du processus de paiement	4
	2.	La simplicité	5
	3.	Les fonctionnalités	5
В.		Les flux et l'expérience client et commerçant	6
	1.	Les flux transactionnels	6
	2.	L'expérience client	9
	3.	L'expérience commerçant	15
С.		Caractéristiques techniques	15
	1.	Sips Payment Internet	15
	2.	Sips Payment Mobile	15
	3.	Sips Payment SVI-s	17
II.	Sip	os Office	19
A	.•	Ses objectifs, son utilité	19
	1.	Maîtriser les flux	19
	2.	automatiser et industrialiser	20
В	•	Les flux et l'expérience commerçant	20
C	ı ·•	Caractéristiques techniques	21
	1.	Sips Office Extranet	21
	2.	Sips Office Server	22
	3.	Sips Office Batch	24
III.	An	nexe : plus d'informations et contacts	25



Quelles interfaces pour quels besoins?

	Paiement	Gestion de caisse commerçant				
Interface Sips avec le client acheteur						
Sips Payment Web	✓	×				
Sips Payment SVI-s	✓	×				
Sips Payment Mobile	✓	×				
Interface Sips avec le commerçant						
Sips Office Extranet	✓	✓				
Sips Office Server	√	✓				
Sips Office Batch	✓	✓				

La famille **Sips Payment assure l'interface de paiement avec le client directement.** Soit via un navigateur internet, un navigateur mobile ou un SVI sécurisé.

La famille **Sips Office est une interface commerçant uniquement.** Elle lui permet soit de créer des transactions de paiement provenant de n'importe quel canal (internet, courrier, téléphone,....), soit d'effectuer des opérations de gestion de caisse (remboursements, annulations, etc).



I. SIPS PAYMENT

A. SES OBJECTIFS, SON UTILITÉ

Sips Payment se décline en trois versions : Internet, Mobile et SVI. Leur objectif commun est d'assurer la sécurité du processus de paiement via une interface client Sips tout en permettant au commerçant de profiter de toutes les fonctionnalités Sips et d'une simplicité d'utilisation.

1. LA SECURITE DU PROCESSUS DE PAIEMENT

Le principe essentiel de Sips Payment est de confier la sécurisation du processus de paiement aux serveurs Sips. Afin que la saisie des données sensibles du paiement (numéro de carte ou de compte) ne soit pas effectuée sur le site du commerçant, lui évitant ainsi d'avoir à sécuriser le processus de capture et/ou de stockage des informations sensibles, et donc de devoir augmenter ses contraintes réglementaires.

La saisie des données sensibles par l'acheteur est multi-canal. Le client peut utiliser Internet de son PC, un terminal mobile ou encore payer via un SVI sécurisé. Sips Payment permet le paiement sur toutes ces interfaces en toute simplicité.

	Canal de paiement			
	Internet	Mobile	Téléphone & SVI	Courrier
Sips Payment Web	✓	✓	×	×
Sips Payment SVI-s	×	*	✓	×
Sips Payment Mobile	*	✓	×	×

Le paiement multi-canal avec Sips Payment

Lorsqu'un client sur le point de terminer sa commande est dirigé sur l'interface de paiement Sips, il fournit ses coordonnées bancaires (numéro de carte ou de compte) via une connexion sécurisée à Atos Worldline. Sur le canal internet, en fonction des situations et des moyens de paiements, l'acheteur peut être amené à s'authentifier avant le processus de vérification du moyen de paiement (la demande d'autorisation pour une carte bancaire).

En cas d'accord, le paiement est enregistré et l'acheteur est informé du résultat de la transaction. Soit via une page de ticket (pour l'internet et le mobile), soit via un message en synthèse vocale (pour le SVI-s). En complément, le client peut recevoir une confirmation de paiement par e-mail ou SMS.

De son côté, le commerçant est informé en temps réel du résultat des transactions réalisées. Atos Worldline lui fait également parvenir un reporting quotidien complet (cf la *Présentation Fonctionnelle Sips* pour plus de détails).



2. LA SIMPLICITE

Les interfaces Sips Payment simplifient autant le parcours client que l'expérience commerçant. Le commerçant bénéficie des atouts d'une plateforme mutualisée qui prend en charge l'intégralité du processus de paiement.

Le passage de relais entre le commerçant et Sips est effectué via un programme (une API) qui dialogue de manière sécurisée entre le commerçant et la plateforme Sips afin de transmettre, du premier au second, les paramètres de paiement (identifiant de transaction, montant de la commande, devise, mode de débit, etc). Le serveur Sips prend alors la main pour réaliser la transaction de paiement, avant éventuellement de rediriger le client de nouveau vers le commerçant.

La plupart des plateformes d'hébergement et de création de site ayant intégré la solution Sips, le commerçant faisant appel à ces prestataires pourra bénéficier d'une activation simplifiée. Dans la vie du commerçant, cela se traduit par de simples paramétrages pour :

- Ajouter un nouveau moyen de paiement. Le commerçant doit s'assurer des aspects contractuels auprès de l'établissement financier ;
- Activer 3-D Secure ;
- Activer les outils de lutte contre la fraude.

3. LES FONCTIONNALITES

En plus des facilités de paiement aisément paramétrables pour chaque transaction (cf la *Présentation Fonctionnelle*), Sips Payment permet de personnaliser l'interface de paiement dans le dialogue avec l'acheteur.

a. Afficher votre identité

Le commerçant peut personnaliser les interfaces de paiement à ses couleurs afin d'assurer la continuité entre la phase de commande et le processus de paiement. Sur la solution Sips Payment Web, les pages de paiement affichées sur le navigateur de l'internaute peuvent intégrer les mêmes feuilles de style que les autres pages du site commerçant. Et ainsi rassurer l'internaute pendant cette phase critique. Le commerçant peut, au choix, simplement y placer un logo ou modifier l'ensemble de la page (images, couleurs, messages).

A noter

La personnalisation graphique des pages de paiement Sips permet au commerçant d'homogénéiser le passage à la caisse avec le reste du site en conservant la confiance du client jusqu'à la bonne fin du paiement.



b. Parler la même langue

Le monde est largement représenté dans la solution Sips et de nombreux commerçants trouveront la traduction appropriée pour afficher leur page de paiement dans la langue du client. Le code langage, choisi par le commerçant, est un paramètre de la transaction transmis à Sips qui affiche les pages de paiement dans la langue souhaitée.

Pour pousser la personnalisation au bout, le commerçant également demander une URL de paiement personnalisée du genre https://paiement.monsite.fr. Pour plus d'informations, contactez-nous.

Le guide de personnalisation des pages vous donnera plus de détails sur les possibilités de personnalisation.

c. Edition du ticket par le commerçant

Le commerçant dispose également de la capacité afficher lui-même la page de ticket de confirmation de paiement (ou de refus, en fonction du résultat). La phase de paiement restant sur Sips, le serveur sécurisé peut passer la main au serveur du commerçant avec les données du paiement afin qu'il affiche la page de résultat lui-même. Ce qui lui permettra éventuellement de proposer des produits/services en upsell ou d'adapter ses messages en fonction.

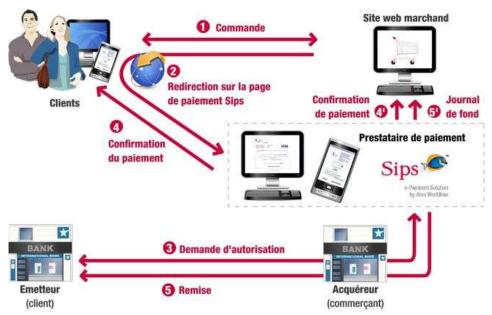
B. LES FLUX ET L'EXPERIENCE CLIENT ET COMMERÇANT

LES FLUX TRANSACTIONNELS

Le parcours d'une transaction varie en fonction des moyens de paiement utilisés. La cinématique d'une transaction carte est décrite ci-après.

a. Pour une transaction sans 3-D Secure sur Web et Mobile





Les flux online d'une transaction Sips Payment Internet et Sips Payment Mobile

- 1. L'internaute navigue sur le serveur commerçant et remplit son caddie. Lorsqu'il souhaite passer à la caisse, le serveur commerçant utilise l'API pour afficher tous les moyens de paiement acceptés.
- 2. En cliquant sur un de ces moyens de paiement, l'internaute se connecte au serveur de paiement Sips. Le serveur Sips affiche le formulaire approprié pour obtenir ses coordonnées bancaires.
- 3. Le serveur Sips effectue une demande d'autorisation auprès de l'institution financière impliquée dans le paiement sélectionné (l'acquéreur du commerçant).
- 4. et 4'. Après réception de la réponse à l'autorisation, SIPS envoie cette information au serveur commerçant et affiche un ticket de caisse sur l'écran de l'internaute.

A partir de ce ticket, l'internaute peut cliquer sur un bouton pour retourner sur le serveur commerçant, qui reçoit ainsi toutes les informations concernant la transaction (identique à 4').

Atos Worldline enverra ensuite la transaction pour remise en banque (crédit commerçant et débit internaute) en fonction des paramètres de la transaction.

b. Pour une transaction sans 3-D Secure sur SVI





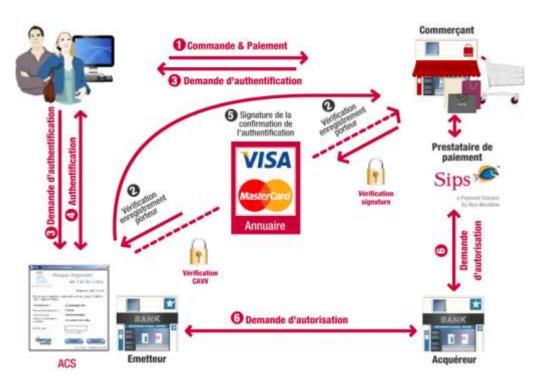
Les flux online d'une transaction Sips Payment SVI-s

Lorsque l'acheteur passe par une commande via Sips Payment SVI-s, il vient :

- Soit de passer commande sur un SVI commerçant ou via des téléconseillers
- Soit de composer le numéro mutualisé ou dédié au commerçant pour le règlement d'une facture

Il passe alors sur un environnement sécurisé où la saisie de son numéro de carte sur son clavier de téléphone ne sera connu que des serveurs Sips. Il sera informé par synthèse vocale du résultat du paiement et éventuellement par e-mail ou SMS. Le commerçant sera également informé de ce résultat.

c. Pour une transaction avec 3-D Secure sur Sips Payment Web



Les flux online d'une transaction 3D-Secure avec Sips Payment Internet

Le processus 3-D Secure s'insère entre la deuxième et la troisième étape du flux de paiement sans 3-D Secure, décrit page 6. Le commerçant doit être inscrit au programme 3-D Secure auprès de Sips et de son établissement bancaire pour les cartes Visa et Mastercard.

Le processus implique :

- 2. Une demande de vérification d'enregistrement du porteur à 3-D Secure auprès des réseaux Visa et Mastercard. L'annuaire des réseaux va éventuellement interroger la banque du client porteur (son ACS). Sips reçoit la réponse à cette demande qui, si elle est positive, s'accompagne de l'URL sur laquelle le porteur 3-D Secure devra s'authentifier. Si le porteur n'est pas inscrit au programme 3-D Secure, Sips effectue une demande d'autorisation dans un mode classique hors 3-D Secure. Et sinon :
- 3. Sips renvoie l'acheteur sur le site d'authentification de sa banque (URL était fournie par l'ACS).



- 4. Le porteur doit alors s'authentifier sur cette page.
- 5. La banque renvoie à son tour le client vers les pages de paiement Sips avec la preuve d'authentification (PARes)
- 6. Une demande d'autorisation est effectuée en utilisant la preuve d'authentification 3-D Secure. Et le flux reprend sur le processus hors 3-D Secure décrit page 6 (au point 4) avec l'affichage du ticket de paiement et la réponse au commerçant.



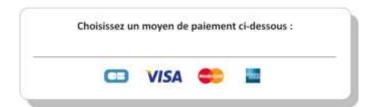
Point clef

La réponse à l'autorisation est systématiquement envoyée au commerçant, qui peut suivre chaque transaction effectuée sur sa boutique.

2. L'EXPERIENCE CLIENT

a. Pendant le paiement

A l'image du commerce traditionnel, le passage à la caisse doit se faire en douceur. Les pages de paiement ne doivent pas conduire l'internaute à passer par la sortie sans achats pour cause d'hésitation ou de mauvaises indications. Est décrite ici la cinématique de paiement qui est commune à Sips Payment Web et Sips Payment Mobile. La solution Sips Payment SVI-s déroulant ce même processus de choix du moyen de paiement, de saisie des données cartes et de partage du résultat du paiement via une interface vocale.



La page de sélection du moyen de paiement est hébergée sur le serveur du commerçant et générée par l'API Payment. Le commerçant a tout intérêt à insérer ce choix au cœur de sa charte graphique habituelle.

En cliquant sur l'un de ces logos, l'internaute est dirigé sur le serveur et les pages de paiement Sips. Que le commerçant les ait personnalisées ou non (via un logo, une feuille de style, etc).





Une fois la carte de paiement sélectionnée, l'internaute est amené à saisir ses coordonnées de paiement. Pour une carte bancaire, il saisit le numéro de carte, la date de validité ainsi que le code de contrôle au dos de sa carte. Cette page reprend les informations du paiement, à savoir le montant du caddie, la devise utilisée, la carte de paiement choisie ainsi que la référence de la transaction.

La validation du paiement a deux issues :

• Le commerçant est 3-D Secure et l'internaute enrôlé. Une étape intermédiaire au paiement traditionnel s'immisce dans le processus : une page l'informe qu'il va devoir s'authentifier. Ceci fait, il est automatiquement redirigé sur le serveur de sa banque qui affiche un formulaire invitant l'acheteur à saisir son mot de passe. La transaction reprend ensuite le cycle du paiement traditionnel.

Le commerçant est invité à informer l'acheteur que durant la phase de paiement il peut être amené à devoir s'authentifier auprès de sa banque. Sips Payment peut afficher ce message sur la page de capture des informations carte de l'acheteur.





Une page d'authentification s'affichera sur le navigateur du client afin qu'il s'authentifie. La méthode d'authentification est partagée entre le client et son établissement bancaire.



Le résultat de cette authentification conditionne le bon passage à l'étape suivante.

• L'authentification est réussie, ou le commerçant n'est pas 3-D Secure ou l'internaute n'est pas enrôlé : Sips effectue une demande d'autorisation auprès des établissements financiers compétents et retourne une réponse à l'internaute l'informant de l'issue du paiement. L'internaute dispose d'un ticket de caisse, similaire à ce qu'un commerce traditionnel remet à son client.

Si le paiement est accepté, il obtient ce résultat :





A l'inverse, si la transaction n'a pas été acceptée ou si l'authentification 3-D Secure est en échec, l'internaute est informé de ce refus :



Lorsque le ticket de caisse apparaît sur l'écran de l'internaute, le commerçant est simultanément informé du résultat de la transaction (acceptée ou refusée). Le "retour à la boutique" de l'internaute peut également être exploité par le commerçant, puisqu'il contient également cette même information.

En cas de dépassement du plafond carte par l'internaute, celui-ci est informé des suites données à sa transaction et est invité à attendre une action de *forçage* (ou referral) de la part du commerçant.





Si toutefois Sips rencontre des problèmes de connexion avec l'établissement bancaire ou financier de l'internaute, ce dernier en est immédiatement informé et est invité à revenir sur les pages de paiement ultérieurement.

b. Après la transaction

En plus de la confirmation de paiement sur son écran (Internet ou mobile) ou via l'interface vocale (SVI-s), l'internaute peut recevoir, au choix du commerçant, un ticket de caisse par e-mail ou par SMS, lui confirmant l'issue de la transaction.

Le ticket de caisse envoyé par e-mail est bien entendu personnalisable. Il peut être envoyé au format texte ou HTML et contenir des images.



From: <sips-tickets@atosorigin.com>

Date: Thu, 20 Dec 2007 20:48:09 +0100 (CET)

To: <cli>client@client.com>

Subject: LIA FLEURS - Ticket de Paiement

Votre transaction a été acceptée et enregistrée.

Vous trouverez ci-dessous les informations relatives à votre paiement



PAIEMENT PAR

CARTE BANCAIRE

Débit Internet

Chez le commerçant TOTO.COM, contrat 3716063

Effectué le 20/12/2007 à 20:46 Numéro de transaction: 124578

Référence de votre commande: 144ovh15

Montant: 71.60 EUR

Votre moyen de paiement : VISA, -----50376---, validité

09/2009

Etat de la transaction : Acceptée Numéro d'autorisation: 532514 Certificat de paiement : 801037b2a63d

TICKET A CONSERVER

Exemple de ticket de caisse envoyé par e-mail

Le ticket de caisse envoyé par SMS est plus court. Il contient les informations les plus importantes de la transaction et peut être utile en cas de paiement via Sips Payment Mobile ou encore via Sips Payment SVI-s dans la mesure où l'acheteur n'a pas forcément communiqué d'adresse e-mail.



Exemple de ticket de caisse envoyé par SMS



3. L'EXPERIENCE COMMERÇANT

Le commerçant, à l'initiative des appels aux interfaces Sips Payment, est informé en temps réel de la réponse à la transaction. Il peut en complément demander à recevoir une confirmation par e-mail, ce qui lui permettra de pallier à toute éventualité de perte inhérente à l'internet. La confirmation par e-mail sera identique à celle éventuellement envoyée à l'acheteur.

En complément, pour les solutions Web et Mobile, l'acheteur dispose sur sa page de ticket de caisse un bouton de retour sur le site du commerçant. Par cette action, Sips renverra de nouveau le résultat de la transaction au commerçant afin qu'il puisse adapter le contenu de sa page. Le commerçant peut ainsi remercier l'internaute pour ses achats ou a contrario lui proposer un autre moyen de paiement. Pour la solution SVI sécurisé, dans le cas du reroutage client, Sips peut faire de même et router de nouveau l'acheteur vers un SVI commerçant ou un service client, après la phase de paiement.

C. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

1. SIPS PAYMENT INTERNET

Du côté du commerçant ou de son hébergeur, le service est multi-plateformes. Le serveur du commerçant est équipé d'une interface (API, fournie par Atos Worldline). Pour l'API Sips Payment Web, elle est élaborée soit à partir d'une librairie de fonctions écrites en C ou en Java soit à partir d'un *plug-in* exécutable. Ce logiciel (compatible POSIX) est compatible avec les serveurs acceptant les modules CGI ainsi qu'avec une multitude de systèmes d'exploitation.

L'API Sips Payment Web, avec laquelle le serveur du commerçant communique, est disponible, en fonction des plateformes utilisées, pour les langages de programmation tels que le C, le Java ou encore par des langages scripts comme Perl, PHP, ASP, Shell.

Les plateformes les plus couramment utilisées étant Linux, Solaris ou Windows. Avec l'utilisation d'un langage tel que Java, tous les systèmes d'exploitation pouvant supporter une Java Virtual Machine peuvent communiquer avec les API Sips Payment Web.



2. SIPS PAYMENT MOBILE

Sips Payment Mobile repose sur la solution technique de l'API Sips Payment Web agrémenté d'éléments de personnalisation lui permettant d'améliorer le rendu des pages sur le web mobile. Sont ciblés les terminaux mobiles accédant à internet via le protocole http (p. ex. les systèmes d'exploitation iPhone, Androïd, BlackBerry).

Pour faciliter le paiement en situation de mobilité, Sips permet pour :



- Un client connu : d'optimiser la phase de paiement en évitant à un client connu de saisir de nouveau son numéro de carte. Cet élément est assez critique lors d'un paiement sur le mobile dans la mesure où la saisie des informations de paiement est plus complexe sur un terminal mobile. Le commerçant peut donc mettre à profit les fonctionnalités de back-office Sips (décrites dans la Présentation Fonctionnelle) et débiter à nouveau son client à partir d'une transaction passée (via la duplication, utilisée en online Sips Office Server) ou d'un identifiant abonné (via la solution Abonnement). Ces procédés, lorsqu'ils sont bien utilisés, permettent d'augmenter le taux de conversion des mobinautes;
- Un futur client: d'adapter l'interface de paiement au téléphone de l'acheteur. Les feuilles de style CSS permettent de personnaliser l'interface, d'une part pour s'adapter aux téléphones, et d'autre part pour permettre au commerçant d'inclure ses éléments graphiques au sein même de la page de paiement (logos, couleurs, menu, etc). L'acheteur dispose ainsi d'une interface ergonomique et simplifiée pour la saisie de ses informations de paiement. Que le mobinaute soit sur des pages web mobile optimisées pour son terminal ou qu'il soit sur une application dédiée, les possibilités sont identiques.

a. Le paiement via l'internet mobile

Le paiement via l'internet mobile s'intègre sur le site du commerçant de la même façon que pour de l'internet classique. Le commerçant utilise l'API Payment Web sur son serveur et fera appel à des feuilles de style pour optimiser le rendu des pages de paiement sur les terminaux mobiles. Pour une utilisation optimale des feuilles de style, nous vous invitons à consulter le *Guide de personnalisation des pages*. La solution permet d'afficher les pages sur tous les navigateurs et mobiles de dernière génération.

Des feuilles de style d'exemple sont fournies par Atos Worldline dans le kit Sips Payment Mobile. Elles sont facilement adaptables aux besoins du client.

b. Le paiement via une application mobile

Le commerçant peut également facilement intégrer le paiement Sips dans une application mobile. Le commerçant utilisera l'API Payment Web sur son serveur, en faisant appel à des feuilles de style pour optimiser le rendu des pages de paiement sur les terminaux mobiles. Pour passer de manière transparente à la phase de paiement entre l'application et le web mobile, le commerçant pourra utiliser une WebView et ainsi éviter la redirection du client sur un navigateur, donc une autre application. A l'issue du paiement, le client sera toujours sur l'application du commerçant.

Aussi, l'intégration du paiement dans une application mobile implique que le mobile soit connecté au réseau mobile pour accéder au serveur du commerçant (pour l'appel à l'API Payment et l'affichage des pages).

A l'issue d'un paiement mobile, le commerçant pourra utiliser la fonction d'envoi de ticket de caisse par SMS à son client.



3. SIPS PAYMENT SVI-S

Sips Payment SVI-s permet le paiement soit à partir d'un routage de l'acheteur vers le SVI sécurisé de Sips, soit à partir d'un processus autonome (paiement de factures) où le client compose de lui-même un numéro qui l'amène directement sur le SVI sécurisé Sips, sans passer au préalable par une interface commerçant.

Etant donné que le routage ou l'aboutement d'un appel ne permettent pas de transférer toutes les données de la transaction, le commerçant a à sa disposition deux outils pour transmettre ces données aux serveurs Sips :

- Soit un extranet de saisie des transactions. Il sera utilisé pour créer une « facture » qui sera ultérieurement réglée par le client.
- Soit un Web Service, qui permettra à Sips d'interroger le serveur commerçant lorsque le client sera sur le point de régler sa facture.

a. Avec routage commerçant sur le SVI Sips

Dans le cas d'un routage du client sur le SVI sécurisé Sips, le commerçant peut :

- Soit diriger l'acheteur (sur un numéro dédié ou mutualisé) en transférant ses identifiants marchand et de facture dans le contexte vocal.
 - Le contexte vocal transmis véhiculant le numéro de facture, Sips pourra facilement connaître les propriétés de la facture et donc de la future transaction. Pour ce faire, Sips va soit rechercher sur la base de « factures » créée par le commerçant via son extranet, soit faire un appel Web Service vers le commerçant. Ceci fait, le processus de paiement peut commencer avec le client.
- Soit router son client vers un numéro dédié à son activité, sans transmettre de contexte vocal, et ainsi simplifier l'implémentation de la redirection.
 - N'ayant pas de contexte vocal, donc pas de numéro de facture, le client devra saisir un numéro de facture afin que Sips puisse récupérer les propriétés de la facture, soit sur la base factures du commerçant, soit par l'utilisation du Web Services. Cette solution est donc plus complexe pour le client final, elle implique une saisie d'informations supplémentaire.

Ce routage effectué, le client pourra ensuite remplir les coordonnées de sa carte de paiement. Il sera informé du résultat du paiement puis éventuellement redirigé vers le commerçant.

b. Par un accès direct au SVI Sips

L'accès direct au SVI Sips est utilisé pour le règlement de factures émises par le commerçant et détachées d'une commande par téléphone. La commande peut avoir eu lieu sur un autre canal, ou bien le règlement pourra intervenir plusieurs jours après la fourniture d'un bien ou d'un service. Le client disposant d'un numéro de téléphone et d'un numéro de facture pour procéder au règlement.

De son côté, le commerçant doit, comme dans la situation précédente, mettre les données de facture à disposition de Sips, soit par l'utilisation de l'extranet, soit par le Web Service. Deux cas de figure se présentent :



- Si Sips met à disposition du commerçant un numéro dédié, les données du commerçant sont connues dès l'arrivée du client sur le SVI sécurisé. Le client doit fournir le numéro de sa facture avant de procéder à son règlement.
- Si Sips met à disposition du commerçant un numéro mutualisé, le client a une donnée supplémentaire à fournir, qui permettra d'identifier le compte du marchand pour lequel la transaction sera effectuée. Il fournira ensuite le numéro de la facture qu'il souhaite payer.

Comme pour l'exemple précédent, la fourniture du numéro de facture permet à Sips de récupérer les informations nécessaires à la réalisation de la transaction. Cette étape effectuée, le client fournit les coordonnées de sa carte de paiement et est informé du résultat de la transaction.



II. SIPS OFFICE

A. SES OBJECTIFS, SON UTILITE

Sips Office est une interface commerçant qui fonctionne soit par un dialogue de serveur à serveur (online ou offline), soit par une interface web à la disposition du commerçant. Toutes ont en commun de permettre au commerçant, dans un environnement sécurisé, de créer des transactions d'une part, et d'assurer la gestion de caisse d'autre part.

1. MAITRISER LES FLUX

La caractéristique principale de Sips Office, étant donné qu'il s'agit d'une interface commerçant, est de lui permettre de maîtriser l'ensemble de ses flux, qu'ils soient de paiement ou de gestion de caisse. Trois interfaces sont disponibles :

- **Sips Office Server**, pour une communication du serveur du commerçant vers les serveurs Sips en temps réel ;
- **Sips Office Batch**, qui permet au commerçant de constituer et d'envoyer des fichiers aux serveurs Sips pour traitement ;
- Sips Office Extranet, disponible via une interface web sécurisée et accordant des droits spécifiques d'utilisation à un ou plusieurs utilisateurs du commerçant. L'extranet implique donc une intervention manuelle.

Dans le cas du paiement, le commerçant fait le choix de capturer lui-même les données de paiement de ses clients avant de les transmettre à Sips Office. Sachant qu'il peut combiner l'utilisation des API Payment avec des API Office. Et ainsi utiliser les API Payment pour l'Internet, le mobile et son SVI, et utiliser une API Office pour les commandes reçues par courrier. Ce qui minimisera ses contraintes. Sips Office étant résolument multi-canal, son association avec les interfaces Sips Payment permet au commerçant de couvrir l'ensemble de ses canaux de vente à distance.

	Canal de paiement			
	Internet	Mobile	Téléphone & SVI	Courrier
Sips Office Extranet	*	×	✓	✓
Sips Office Server	✓	✓	✓	✓
Sips Office Batch	✓	✓	✓	✓

Le paiement multi-canal avec Sips Office

La maîtrise du flux de paiement implique donc que le commerçant assure lui-même l'interface avec son client acheteur. Et qu'il maîtrise les aspects sécuritaires et réglementaires en conséquence. Toutefois, il n'impose pas au commerçant de conserver ces données sensibles (numéros de carte, de compte). Les



opérations de caisse Sips (remboursements, annulations, etc) se font systématiquement via un alias de transaction.

Dans le cas de la gestion de caisse, le commerçant peut utiliser les interfaces Sips Office indifféremment, en fonction de ses besoins et de l'origine des transactions.



Point clef

La création de transactions via Sips Office n'impose pas au commerçant de conserver les données sensibles du paiement : les opérations de gestion et de paiement récurrent sont effectuées via un alias de transaction.

2. AUTOMATISER ET INDUSTRIALISER

L'automatisation des flux est un maître mot de Sips Office Server et de Sips Office Batch. Ces deux interfaces permettent au commerçant (en online et en offline) d'envoyer des requêtes de manière sécurisée et de recevoir les réponses (immédiatement avec Office Server ou en différé avec Office Batch). Ces solutions permettent ainsi au commerçant de les intégrer au cœur de ses processus métier.

- L'automatisation de la cinématique commande / paiement / fourniture des produits est aisée. La solution s'adapte à tout type d'ERP;
- L' industrialisation des processus de commande et de gestion client est implicite.

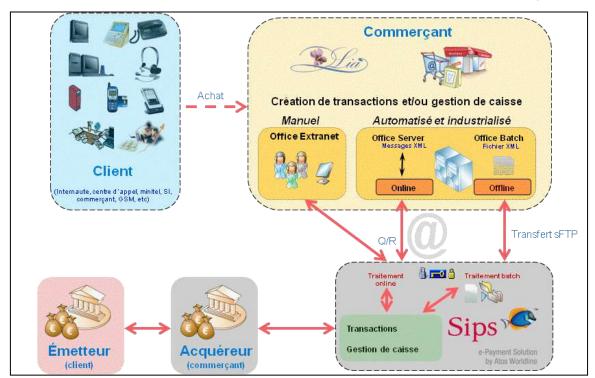
La communication instaurée avec le serveur est identique au paiement : le terminal demandeur initie une opération, qui peut être générée de manière automatique à partir du déclenchement d'un événement (par exemple la livraison d'un produit, la réception d'une demande de remboursement ou d'un produit retourné, etc) grâce à la possibilité d'intégration des fonctions de l'API Server au système d'information du commerçant.

B. LES FLUX ET L'EXPERIENCE COMMERÇANT

Si le commerçant souhaite traiter en temps réel ses transactions ou opérations, Sips Office Server communique directement avec les serveurs d'Atos Worldline la nature de l'opération réalisée ainsi que les références et date de la transaction initiale.

Si le commerçant souhaite traiter un ensemble de transactions ou opérations, il pourra constituer un fichier qu'il transmettra à Sips.





Les flux avec Sips Office

C. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

1. SIPS OFFICE EXTRANET

Sips Office Extranet consistant en une interface HTTPS, le commerçant a besoin d'un accès internet pour se rendre à l'adresse : https://office.sips.atosorigin.com/

L'utilisation d'un identifiant et mot de passe permet d'accéder à l'interface dédiée au commerçant et aux droits alloués à l'utilisateur. L'utilisateur peut se déconnecter à tout moment. Pour garantir la sécurité de ses utilisateurs, la politique de sécurité en place impose un renouvellement fréquent des mots de passe, une taille minimale ainsi que l'utilisation de certains caractères.

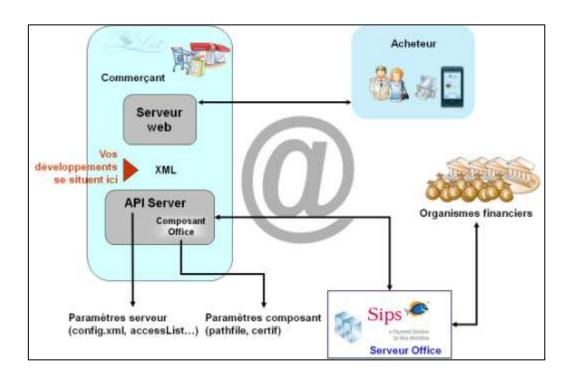




La page d'identification de Sips Office Extranet

2. SIPS OFFICE SERVER

L'API Server est basée sur une architecture Java. Il consiste en deux processus distincts qui se surveillent mutuellement. Ces deux processus partagent les mêmes archives (fichiers .jar) et les mêmes fichiers de configuration, mais ont chacun leurs fonctionnalités.



Le serveur de l'API joue le double rôle d'accueil des requêtes clientes et d'hébergement des composants qui les traitent. Il est doté :



- d'outils de surveillance qui détectent les éventuelles indisponibilités de service,
- d'outils de trace,
- d'outils de contrôle d'accès.

Le serveur d'accueil est destiné à recevoir en permanence toutes les requêtes clientes. Les requêtes proviennent soit de vos applications clientes, soit de l'interface HTML d'administration. Il permet de :

- vérifier la provenance des requêtes,
- valider le contenu (syntaxe),
- déterminer le service demandé,
- transmettre la demande au composant qui saura réellement traiter la requête,
- retourner la réponse finale à l'application cliente.

Les requêtes sont basées sur le format XML. Pour simplifier l'écriture des messages, il n'y a pas d'entête XML à fournir dans la trame. Ce format permet de créer des requêtes complexes mais structurées et donc lisibles.

Les composants de l'API Server sont en charge du traitement fonctionnel des requêtes émises par le client. Ils sont appelés par le serveur d'accueil qui aura au préalable effectué les vérifications de syntaxe et de contenu. Il existe deux types de composants :

- Les *composants de service* se connectent vers les serveurs Sips pour accéder à un service distant et se chargent d'analyser et de retourner la réponse. Ils permettent également de sécuriser les messages échangés sur Internet avec les serveurs Sips.
- Les *composants de commande* font des traitements locaux. Ils permettent ainsi de vérifier l'état du serveur, de consulter les traces, etc... Il en existe trois : « status », « register » et « traces ».

Les applications clientes, où se situent vos développements, sont chargées d'envoyer les requêtes au serveur d'API sous forme de messages XML et d'analyser la réponse retournée dans un format XML. L'envoi des requêtes est basé sur le protocole TCP/IP suivant le principe classique de question-réponse unique en mode sans état (il n'a pas de maintien de session). Chaque envoi de requête est précédé de l'établissement d'une connexion au serveur. L'initialisation d'une communication se fait exclusivement à l'initiative de l'application cliente via une connexion socket. Vos applications clientes peuvent être installées sur une machine différente de la machine hébergeant l'API Server.

Techniquement, le commerçant peut administrer et monitorer l'API Server, ce qui permet d'affiner précisément son comportement. Il peut entre autres :

- préciser les serveurs autorisés à émettre des requêtes,
- définir un nombre maximum de transactions à traiter en parallèle,
- administrer via un simple navigateur le paramétrage de l'API.

La notion de profil, paramétré sur Sips pour chaque commerçant, permet de limiter les opérations de caisse autorisées à celles effectivement utilisées par le commerçant. Ce qui peut être considéré comme un élément de sécurité supplémentaire.



3. SIPS OFFICE BATCH

L'interface Sips Office Batch permet au commerçant de constituer des fichiers de transactions et/ou opérations puis de les déposer sur un compte FTP sécurisé. Pour chaque fichier déposé par le commerçant, Sips effectuera des contrôles de droits ainsi que de cohérence du fichier transmis (format, taille).

Chaque enregistrement sera analysé, traité puis valorisé par un code réponse de traitement. Un fichier de réponse global est ensuite constitué puis déposé sur le compte FTP du client. Les fichiers peuvent être transférés par FTP via RTC, RNIS ou FTPs internet. Atos Worldline opérant systématiquement en tant que serveur sur lequel le client s'identifie pour déposer un fichier *requête* ou récupérer un fichier *réponse*. Les fichiers échangés peuvent être chiffrés par PGP.

Si le client récupère déjà ses journaux d'activité ou financiers sur un serveur FTP, les fichiers *requête* et *réponse* de Sips Office Batch seront déposés dans ce même répertoire.

A noter que la syntaxe des requêtes d'Office Batch et d'Office Server est presque identique. Dans la construction des requêtes seules les particularités dues aux interfaces techniques vont les différencier. Ce qui facilite grandement le passage de l'un à l'autre pour des utilisations complémentaires.



III. ANNEXE: PLUS D'INFORMATIONS ET CONTACTS

- Pour plus d'informations sur les solutions Sips, il existe d'autres documents fonctionnels de référence :
- La présentation fonctionnelle Sips
- Le guide utilisateur de Sips Office Extranet
- Par ailleurs, il existe des documents plus techniques sur la solution :
- Les guides d'implémentation des interfaces (Guides du programmeur, d'installation et dictionnaire des données)
- Description des journaux de fonds (des transactions, des opérations et de rapprochement)
- Guide des contrôles complémentaires de lutte contre la fraude
- Guide de personnalisation des pages de paiement

Les offres Sips faisant l'objet de constantes évolutions, nous vous invitons à contacter votre interlocuteur technico-commercial pour tout renseignement sur les fonctionnalités ici décrites ainsi que sur vos besoins complémentaires. Des dossiers d'actualité sont également à votre disposition sur notre site internet :

www.sips.atosorigin.com



Contacts

Pour obtenir toute information complémentaire à propos de Sips, vous pouvez contacter :

Un chargé de clientèle pour un support commercial et fonctionnel :

- par téléphone au **0 811 10 70 72** (coût d'un appel local).
- par e-mail à l'adresse <u>Sips-contact@atosorigin.com</u>

Notre service clients pour un support technique :

- par téléphone au 0 811 10 70 33 (coût d'un appel local).
- par fax au **0 811 370 981** (coût d'un appel local).
- par e-mail à l'adresse Sips@atosorigin.com

Si vous êtes déjà client, nous vous inviterons à nous indiquer votre numéro de marchand (Merchant_ID), la phase d'installation (démo, pré-production ou production) ainsi que l'interface de paiement de votre boutique. Ces informations nous permettront de vous identifier rapidement et de mieux répondre à vos besoins.