

# **Bancomer E-Commerce**

Manual de Usuario



# HOJA DE INFORMACIÓN GENERAL

### **Control de Modificaciones sobre el Documento**

	Autor	Organización	Fecha	Descripción
1.0	OSR	OPENPAY	29/05/2017	Creación del documento
1.1	PRG	OPENPAY	02/01/2019	Creación del documento
1.2	IGC	OPENPAY	29/05/2019	Ajustes de imagen

### **DERECHOS DE USO:**

No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, ni su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso de ejemplar, incluyendo esta prohibición la traducción, uso de ilustraciones y almacenamiento en bases de datos, sin el permiso previo y por escrito de los propietarios.



Objetivo	4
Definiciones	4
Como ingresar al Dashboard Nota: Las credenciales serán proporcionadas de manera individual. Restablecer contraseña	5 5 6
Barra de Menú lateral y barra administrativa	8
Barra Lateral de Opciones Openpay	8
Reportes Montos diarios por periodo de pago Porcentaje de ventas por marca de tarjeta Tarjetas Aceptación por día Aceptación general de tarjetas Aceptación de tarjetas de crédito / Debito Aceptación de otras Motivos de declinación	8 9 9 10 10 11 11 12
Administración	13
Comercios Métodos de búsqueda de comercios (Barra principal) Descripción del Comercio	14 15 18
Comercios registrados Métodos de búsqueda de comercios registrados (Barra principal) Estado de la solicitud Nombre del asesor Métodos de asignación de comercios a asesores para su seguimiento	19 20 22 23 23
Gestión de asesores Agregar Asesor	28 29
Tarjetas Pagos Rembolsos Resumen de afiliación	30 30 32 33
Logs	35
Webhooks Eventos	35 36
Barra administrativa de Opciones Ecommerce BBVA Cambiar contraseña Descargar manual Salir Mostrar/Ocultar Menú Alta de Comercios FLAP	37 37 38 38 39 40



# **Objetivo**

El presente documento tiene como finalidad mostrar de manera práctica las diferentes funciones de la herramienta de gestión de comercios denominada Dashboard.

### **Definiciones**

Pagos: Son las transacciones realizadas por medio de tarjetas bancarias.

**Confidencialidad**: Principio de seguridad de la información, que consiste en asegurar que el acceso al activo únicamente se realiza por los autorizados y a través de los procedimientos establecidos para ello.

TRX: Transacciones que se procesan y se muestran en la plataforma de gestión de comercios (Dashboard)

**Banco emisor**: Es aquel que emite tarjetas de crédito a los consumidores y están respaldados por alguna de las marcas (VISA / MASTERCARD, ETC) .

**Afiliación**: Es el ID único que otorga el banco adquirente a sus clientes para procesar transacciones.

BIN: Primeros 6 números de cualquier tipo de plástico bancario (Débito o Crédito) de acuerdo a Visa / Master Card/ AMEX.



# Como ingresar al Dashboard

Para ingresar al portal es necesario colocar en la barra de navegación del browser la siguiente dirección:

https://portal.ecommercebbva.com/login

Se desplegará la siguiente pantalla.



¿No puedes entrar? Haz clic aquí

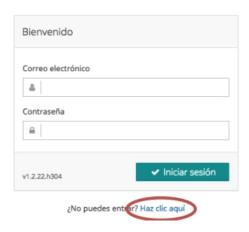
Nota: Las credenciales serán proporcionadas de manera individual.



### Restablecer contraseña

Para poder recuperar la contraseña de su cuenta es necesario realizar los siguiente pasos:

1. En el mismo portal usted podrá observar en la parte inferior la opción "Haz clic aquí", como se muestra en la siguiente imagen:



2. Al dar clic en ésta opción, se mostrará la pantalla "Recuperación de contraseña" en donde se solicita el correo con el que usted se encuentra registrado.



¿Ya tienes cuenta? Haz clic aquí



 Posterior a la captura y envió del correo de recuperación, la herramienta solicitará la confirmación de que se ha enviado un correo al dueño de la cuenta, para que se cambie la contraseña de la herramienta de gestión "Dashboard"

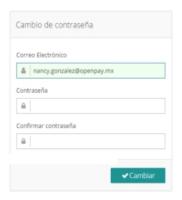




4. Buscar el correo de recuperación de contraseña dentro de su servidor de correo electrónico en su bandeja de entrada, spam o correo no deseado. Una vez localizado abrir y dar clic al botón "Cambiar contraseña".



5. Al dar clic en el botón "Cambiar contraseña", se desplegará una nueva página en la cual tendrá que confirmar los dato de su correo/usuario y en donde se le pedirá genere una nueva contraseña, para finalmente dar clic al botón "Cambiar".



Recuerde que una vez que naya tirmado y autenticado podrá accesar al "**Dashboard**" transaccional. Dentro observará en la parte superior izquierda su nombre de usuario y por debajo del logo la barra de menú.



# Barra de Menú lateral y barra administrativa

En esta sección podrá identificar del lado superior izquierdo las barras de opciones y del lado derecho los elementos de control con las que cuenta la herramienta de gestión **"Dashboard"** 



# Barra Lateral de Opciones Openpay

Al ingresar en el Dashboard se muestran los elementos de control divididos en varias secciones. A continuación se detallan las funcionalidades de cada uno de ellos.



# Reportes

Es la primera sección que se despliega al iniciar sesión en la herramienta de gestión Dashboard, al dar clic en ella se mostrará los siguientes elementos:





# Montos diarios por periodo de pago

En este menú se muestran las transacciones y los montos procesados durante un periodo de tiempo.



# Porcentaje de ventas por marca de tarjeta

En la siguiente sección podrá observar en las gráficas los montos y transacciones, esto podrá verlo por "marca" (Visa / Master Card / otras).





# **Tarjetas**

Si esta sección es desplegada se podrán observar diferentes opciones como lo son:

Aceptación por día

Aceptación general de tarjetas.

- Aceptación de tarjetas de crédito.
- Aceptación de tarjetas de débito.
- Aceptación de otro tipo de tarjetas.
- Motivos de declinación.
- Top de rechazos por banco.

# Aceptación por día

En la aceptación por día se muestran el total de transacciones procesadas en color verde mientras que en color rojo se observan las operaciones que fueron rechazadas .







# Aceptación general de tarjetas

La aceptación general de tarjetas muestra un **resumen de un día anterior** de la aceptación de acuerdo a las transacciones únicas generadas.



# Aceptación de tarjetas de crédito / Debito

De acuerdo al BIN de las tarjetas, se identifican el tipo de tarjeta y se muestra el porcentaje de aceptación para cada una .







# Aceptación de otras

En esta grafica se pueden mostrar las transacciones que fueron realizadas con tarjetas que no necesariamente entran dentro de los parámetros de Débito ó Crédito, estas pueden ser tarjetas vales de despensa o puntos redimidos.



#### Motivos de declinación

En esta grafica se identifican las declinaciones por tipo de mensaje que es enviado por el Banco (*Emisor*) o directamente por el nivel de riesgo, en ella se podrá observar de manera sumarizada el motivo principal de la declinación. No olvide que los mensajes de declinación son enviados por el *emisor* de la tarjeta.





# Top de rechazos por banco

En esta gráfica se observan los rechazos que de acuerdo al BIN corresponden a un tipo de Banco



Nota: Se intentará mantener actualizada la base de datos de BIN

# **Administración**

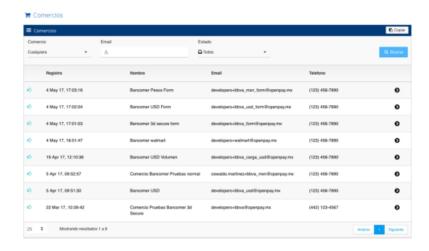
En esta sección usted podrá tener el control de su o sus comercios así de cómo sus usuarios, a continuación se explicara cada uno de los sub menús que se despliegan al dar clic en ésta opción .





# **Comercios**

En esta segunda sección se podrá analizar y revisar los datos de los comercios que se han afiliado, es decir podrá observar desde su fecha de ingreso, nombre del comercio, datos específicos del comercio (correo, teléfono, etc), así como identificar los puntos clave de su administración como lo es su información fiscal.



Nota: Es indispensable actualizar la información de contacto para mantener un canal de comunicaciónentre BBVA Bancomer y el comercio.



# Métodos de búsqueda de comercios (Barra principal)

Al momento de ingresar a la sección de Comercios se puede observar esta Barra de busquedas en donde existen tres opciones:

- Comercio
- Email
- Estado



### Comercio

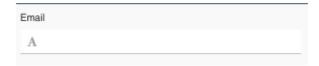
Este es un menú desplegable que tiene la capacidad de mostrar el nombre del comercio y una sección de búsqueda en donde nos filtrara los comercios que coincidan con las letras colocadas en esta sección.





#### **Email**

Esta opción de búsqueda es de utilidad cuando se cuenta con el email del administrador del comercio.



#### **Estado**

En esta búsqueda podremos encontrar a los comercios cuando están activos, inactivos, en espera de aprobación y/o pendientes de confirmación de activación por parte del comercio.



A continuación se explicaran brevemente la función de cada uno de los estados a seleccionar del combo que se presenta en esta sección.

#### A confirmar

En este estado como su nombre lo menciona se espera la confirmación del comercio la cual deberá ser aplicada a través de un link que será enviado a su correo electrónico.





#### **Activo**

En este estado como su propio nombre lo menciona se confirma que el comercio se encuentra en estado "Activo"



### Inactivo

En esta opción se despliegan los comercios que se encuentra en estado "Inactivo" o fueron deshabilitados por mal uso del servicio



# Esperando aprobación

En este estado se requiere que termine la validación del comercio.





# **Descripción del Comercio**

Al dar clic en alguno de los comercios se podrán visualizar las características del mismo.



#### Tal como:

### **Información Comercial**

- Correo electrónico del comercio o Teléfono
- **Estado**
- > Tipo de persona: Física / Moral o Fecha de registro
- Afiliación

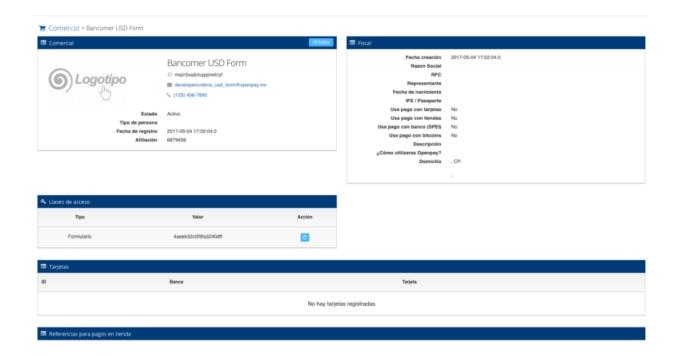
#### **Información Fiscal**

- Fecha de creación o Razón social
- ➢ RFC
- Representante
- Fecha de nacimiento o INE / Pasaporte
- Usa pago con tarjetas o Descripción
- Domicilio

### Llaves de acceso

Muestra las llaves de conexión del comercio.





# **Comercios registrados**

En este apartado se despliegan aquellos comercios cuyo proceso de pase a producción acaba de comenzar, en esta pantalla se da el seguimiento a cada comercio desde que se registra hasta que su proceso de pruebas concluye y se aprueba su pase a producción así como asignar este seguimiento a un asesor BBVA.



Nota: Un click sobre el registro, abre el seguimiento del comercio registrado y un click sobre el checkbox selecciona el comercio para asignar el seguimiento a un asesor de operaciones o ventanilla según el rol del administrador registrado.

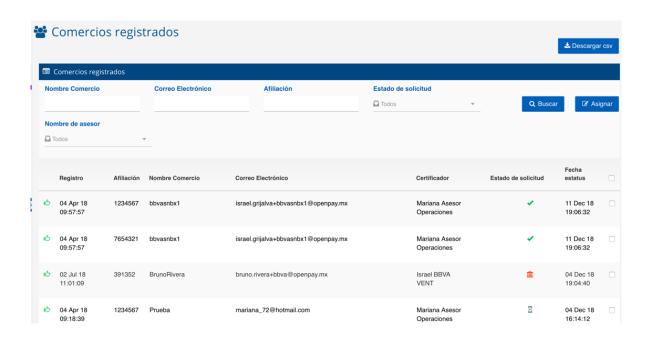


# Métodos de búsqueda de comercios registrados (Barra principal)

Al momento de ingresar a la sección de Comercios se puede observar esta Barra de busquedas en donde existen tres opciones:

- Comercio
- Email
- Afiliación
- Estado
- Nombre del asesor







# **Comercio registrado**

Este es un menú desplegable que tiene la capacidad de mostrar el nombre del comercio y una sección de búsqueda en donde nos filtrara los comercios que coincidan con las letras colocadas en esta sección.





#### **Email**

Esta opción de búsqueda es de utilidad cuando se cuenta con el email del administrador del comercio.



### Estado de la solicitud

En esta búsqueda podremos encontrar a los comercios y el estado de su solicitud, cada estado representa una etapa de seguimiento en la que se espera la intervención del comercio o de un asesor BBVA.



A continuación se explicaran brevemente la función de cada uno de los estados a seleccionar del combo que se presenta en esta sección.

### Preregistro

En esta etapa el comercio acaba de darse de alta y registró algunos de sus datos, aun no presenta ninguna actividad.

# Certificación en progreso

En esta etapa el comercio se encuentra realizando la ventana de pruebas necesaria para Su acceso a producción

### Certificado

En esta etapa el comercio ha realizado correctamente sus pruebas y se encuentra en espera de que sea validado su sitio por parte de un asesor.



#### Validando Checklist

En esta etapa se ha validado su sitio y se espera que el asesor le envie la confirmación De aprobación de requerimientos.

#### Checklist Validado

En esta etapa se ha enviado la confirmación de aprobación de requerimientos del comercio, se espera que el comercio concluya su tramite acudiendo a la secursal para el siguiente paso.

# Validando afiliación

En esta etapa se espera el asesor de de alta la afiliación que se le otorgo al comercio en la sucursal.

### Producción

Este estado indica que el comercio ya se encuentra en ambiente productivo.

#### Nombre del asesor

Este filtro muestra a todos los asesores facultados para dar el seguimiento a un proceso de pase a producción, la lista de asesores varia según la cuenta que este con la sesión iniciada.

# Métodos de asignación de comercios a asesores para su seguimiento

El método para asignar los comercios para seguimiento a asesores consiste en dar click en los checkboxs de la derecha, al seleccionar el checkbox de la parte superior se seleccionaran todos los comercios de la lista o bien pude seleccionarse de uno por uno.

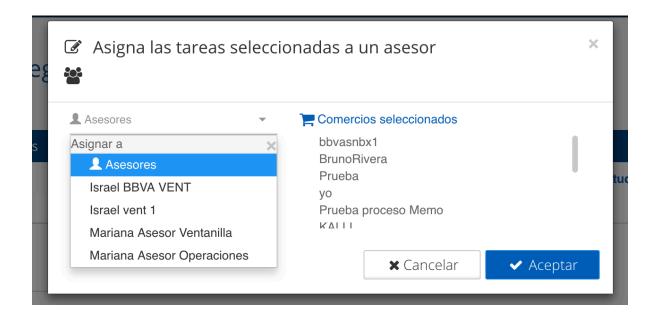




Una vez seleccionados los comercios a asignar debe precionarse el botón asignar



Esta acción desplegara el siguiente modal donde habrá que confirmar si los comercios Seleccionados son los correctos y a que asesor se realizara la asignación.





# Gestión de seguimiento a comercios

Una vez asignada la tarea al asesor, este deberá logearse con su cuenta registrada y pasar al panel de comercios registrados donde aparecerá la lista de los comercios registrados que tiene asignados para seguimiento, la explicación de el método de uso de esta pantalla se describió en la pag.20

Una vez seleccionado el comercio dando click sobre el registro se abrirá el detalle de su registro para llegar a producción (en el caso de que de que el asesor tenga que realizar alguna validación o autorización)

La información que contiene es acerca del estado en el que se encuentra.

# Pre registro

En esta etapa no puede accederse debido a que apenas se registraron los datos del comercio.

# Certificación en progreso

En esta etapa el comercio esta realizando alguna certificación y al entrar al detalle se podrá verificar el estado de su certificación asi como tambien agregarle más certificaciones.







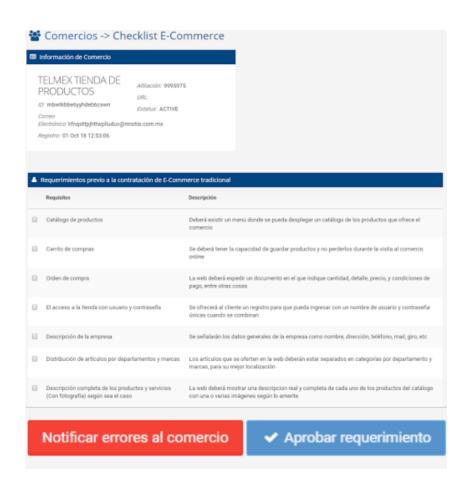
#### Certificado

En esta etapa el comercio ya realizo su certificación de manera correcta y al hacer click sobre el registro no podrá accedecerse ya que el comercio debera validar su url para poder continuar.



#### **Validando Checklist**

En esta etapa el comercio esta esperando que el asesor le notifique que ya cumplio con los requisitos y ahora es necesario ir a la sucursal por el numero de afiliación, al entrar a estos registros se muestra un breve resumen y la lista de requisitos para que se seleccione aquellos puntos que ya cumplio o que quedan pendientes para notificar.





### **Checklist validado**

En esta etapa se espera que el comercio concluya con su proceso en la sucursal del banco para obtener su numero de afiliación y se pueda cargar este al dashboard y se de de alta en producción.



### Validando afiliación

En esta etapa se debe dar de alta el numero de afiliación que se le entrego al representante del comercio en la sucursal bancaria, debe agregarse la afiliación en la siguiente pantalla.

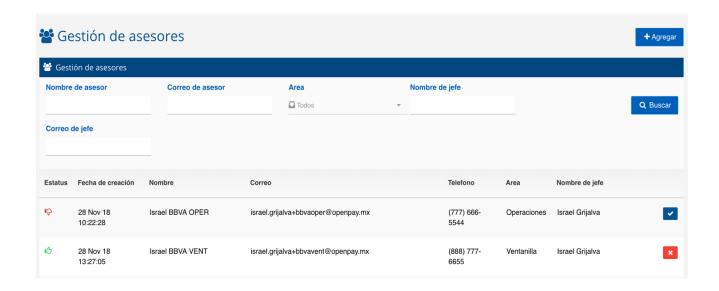


Se agrega el nombre del comercio, el número de afiliación con una confirmación del mismo y la divisa (pesos ó dólares)



### Gestión de asesores

En el apartado para gestionar asesores es posible buscarlos para encontrar su información Así como también poder desactivarlos o reactivarlos.



# Métodos de búsqueda de gestión de asesores (Barra principal)

Al momento de ingresar a la sección de Comercios se puede observar esta Barra de busquedas en donde existen tres opciones:

- Nombre del asesor
- Correo del asesor
- Area
- Nombre del jefe
- Correo del jefe

Estos son los filtros que pueden utilizarse para buscar a los asesores y presionar el botón Buscar.

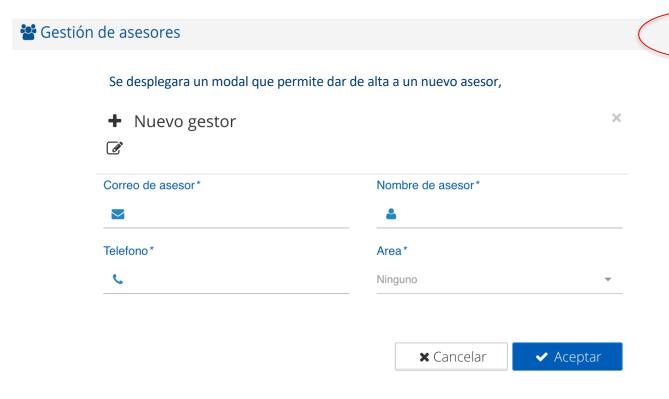
Al presionar el botón del la derecha con el icono se activara el asesor Y se desactivara el asesor presionando el botón con el icono



# **Agregar Asesor**

Al presionar el botón Agregar que se encuentra en la parte superior derecha,

+ Agregar



Al llenar los datos del nuevo asesor se verifica si este ya es usuario del sistema, si no se encuentra registrado se realiza un registro automático de usuario.

Los datos requeridos para la creación del asesor son los sigiuentes:

- Correo
- Nombre del asesor
- Teléfono
- Area (sujeta a los permisos del usuario que lo da de alta)

Para finalizar se da clik en aceptar y quedara guardado el asesor.



# **Tarjetas**

En esta tercera sección se cuenta con 3 sub menús, en donde se podrán observar distintas operaciones de las transacciones realizadas por los diferentes comercios afiliados.

- Pagos
- Reembolsos
- Resumen de afiliación



### **Pagos**

En esta primera opción se visualizaran las transacciones de todos los comercios, en esta misma sección se podrá filtrar de acuerdo a los siguientes parámetros:

### Fecha de creación ( Desde )

o Se puede introducir un rango de fecha, en este campo se puede agregar, desde que fecha se va a realizar la búsqueda)

#### Fecha de creación ( Hasta )

o En este campo se introduce la fecha hasta la cual se va a buscar

#### Estado de transacción

o En esta opción se pueden realizar búsquedas de acuerdo al tipo de transacción efectuada

Cualquiera

Completadas

Reembolsadas

Esperando pago

**Fallidas** 

#### Comercio

o Este campo desplegable muestra por nombre a todos los comercios que cuentan con transacciones

#### ID

o Es una referencia que entrega BBVA Ecommerce al momento de realizar alguna transacción

#### **Order ID**

o Este atributo corresponde a un número consecutivo que es asignado por el comercio para identificar la transacción



#### Número de autorización

o El numero de autorización es un valor que entrega el banco al momento de procesar la transacción

#### Nombre o Apellido del cliente

o En este atributo se puede realizar una búsqueda por nombre y/o apellido del cliente

#### **Email del cliente**

o Si se cuenta con el email del cliente se podrá buscar la transacción por medio de este valor

#### Nombre del titular

o La transacción puede buscarse de acuerdo al nombre del titular de la tarjeta ingresada al momento de realizar la compra

#### Marca

o Este campo permite realizar búsquedas por medio de la marca de la tarjeta (Visa / Mastercard / AMEX / etc)

#### **BIN**

o La transacción también puede ser buscada por medio de los primeros 6 dígitos de la tarjeta

### 4 últimos dígitos de tarjeta

o Estos últimos 4 son necesarios ya que el BIN en la mayoría de los casos es utilizado para conocer el tipo de tarjeta, por lo que se repite, así que para una búsqueda mas efectiva, es necesario agregar los últimos 4 dígitos de la tarjeta en este campo

# Monto de transacción ( Desde )

o Si se cuenta con el valor aproximado de la transacción se puede realizar la búsqueda de acuerdo a un rango de montos siendo el de este campo el desde "X" cantidad

#### Monto de transacción (Hasta)

o Así mismo se puede realizar la búsqueda de valores aproximados, siendo este campo el del valor máximo de la transacción.

#### Moneda

o La búsqueda se puede realizar analizando transacciones realizadas en Pesos (MXN) ó Dólares (USD)

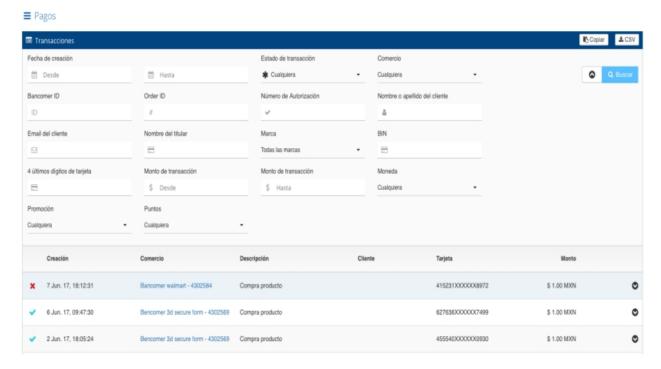
#### **Promoción**

o Este atributo permite buscar transacciones que aplicaron promociones a Meses sin Intereses

#### **Puntos**

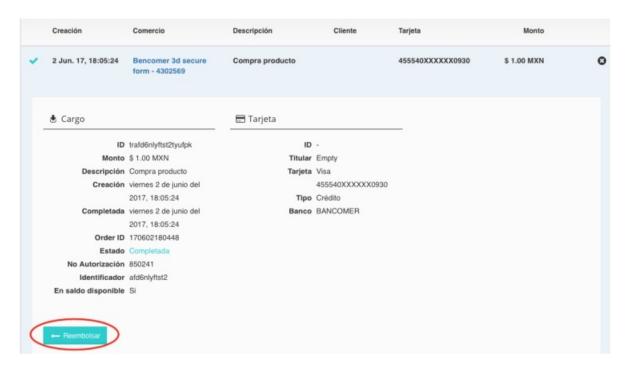
o Con este atributo se pueden visualizar las transacciones que fueron pagadas a través del Programa de redención puntos.





#### **Rembolsos**

En esta sección se pueden visualizar los reembolsos que puede realizar directamente el comercio. Esta actividad se realiza desde la sección Tarjetas / Pagos al terminar la busqueda de la transacción se tiene un botón en la parte inferior izquierda que indica "Reembolsar" con esta acción se regresaría el dinero al cliente final que había adquirido un bien o producto.





Sin embargo para llevar el seguimiento de cada reembolso será necesario ingresar a la sección de Tarjetas / reembolsos donde se podrá llevar un tracking de ellos, al igual que la sección de pagos esta se podrá filtrar de acuerdo a los siguientes parámetros:

#### Fecha de reembolso ( Desde )

o Este atributo corresponde a un rango de fechas en la que se puede buscar un reembolso, se indicara desde que fecha se realizara la búsqueda.

### Fecha de reembolso ( Hasta )

o Este atributo corresponde a un rango de fechas en la que se puede buscar un reembolso , se indicara hasta que fecha se realizara la búsqueda.

#### Comercio

o Este atributo permite realizar una búsqueda por medio del nombre del comercio

#### ID

o Es una referencia que entrega al momento de realizar alguna transacción

#### Order ID

o Este atributo corresponde a un número consecutivo que es asignado por el

#### Número de autorización

o El numero de autorización es un valor que entrega el banco al momento de procesar la transacción

#### Resumen de afiliación

En este apartado se pueden visualizar las comisiones de acuerdo a las operaciones que han tenido los comercios en un periodo de tiempo

NOTA: La captura de las comisiones en la plataforma es manual y de carácter informativo no representa información oficial de BBVA.

Para poder visualizar la información generada en un periodo se cuenta con los siguientes atributos de búsqueda

### Comercio

o Este campo desplegable muestra por nombre a todos los comercios que cuentan con transacciones

#### **Afiliación**

o Numero identificador con el que esta afiliado a BBVA

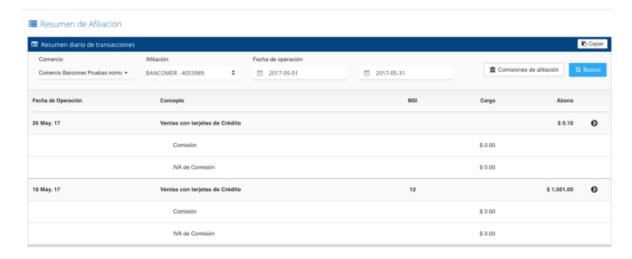


### Fecha de operación ( Desde )

o Se puede introducir un rango de fecha, en este campo se puede agregar, desde que fecha se va a realizar la búsqueda).

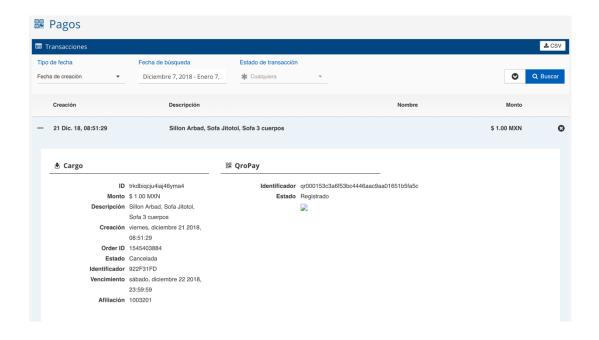
# Fecha de operación (Hasta)

o En este campo se introduce la fecha hasta la cual se va a buscar.



# **Qropay**

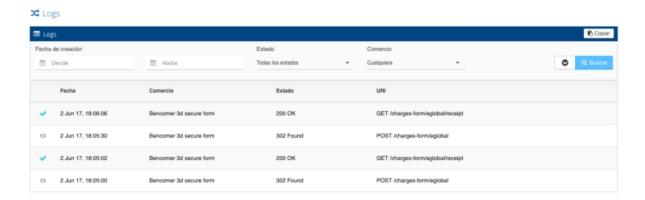
En este apartado se pueden encontrar los pagos realizados por medio de la tecnología de escaneos de códigos QR, asi como los detalles de los mismos, el panel cuenta con una serie de filtros que pueden ser utilizados para encontrar una transacción especifica.





# Logs

En esta sección se podrán visualizar de manera técnica los mensajes que son enviados tanto por el comercio, así como por la herramienta de gestión Dashboard. Para mas detalle de la lectura de estos mensajes de error es necesario ingresar al manual de administración del Dashboard



# Webhooks

Los webhooks son las respuestas que manda Openpay al comercio para notificar que un evento a ocurrido En el apartado de Webhooks se encuentran las siguientes opciones para la revisión de estos.



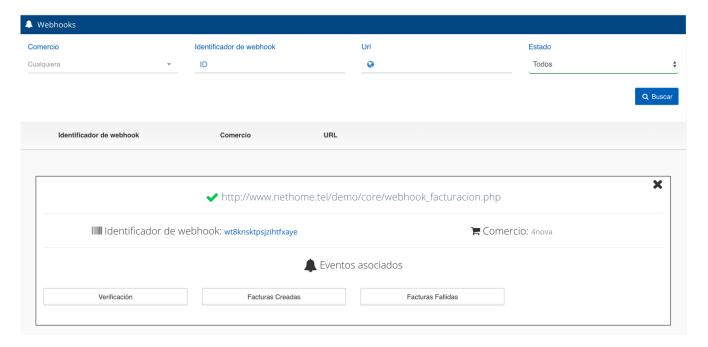


En el apartado Webhooks podemos encontrar los webhooks registrados por comercios asi como revisar su estado y los detalles del regisstro,

El panel cuenta con los siguientes campos para poder filtrar y encontrar un webhook Especifico.

- Comercio
- Intificador de webhook
- URL
- Estado
- Verificado
- Sin verificar
- Inactivo

La siguiente pantalla es un ejemplo de filtro con detalle de un Webhook



### **Eventos**

Este apartado muestra las notificacioes que se mandan al comercio, asi como la actividad de cada uno El panel cuenta con los siguientes filtros, que pueden utilizarse para encontrar los eventos De un webhook específico

- Comercio
- Identificador de webhook
- Id de transacción
- Tipo
- Código de respuesta
- Fecha del evento



# Barra administrativa de Opciones Ecommerce BBVA

Al ingresar en el Dashboard, se muestran los elementos de control del lado superior derecho en los cuales se detallan las funcionalidades a continuación:



### Cambiar contraseña

Al dar clic en el engrane, se desplegaran dos sub menús tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Al dar clic en la primera opción que es "Cambiar contraseña", se muestra la siguiente pantalla en donde como se indica deberá ingresar la contraseña actual y su nueva contraseña confirmando la misma.





# **Descargar manual**

Al dar clic en la segunda opción, se descargara de inmediato el documento solicitado, es decir, el manual del portal.





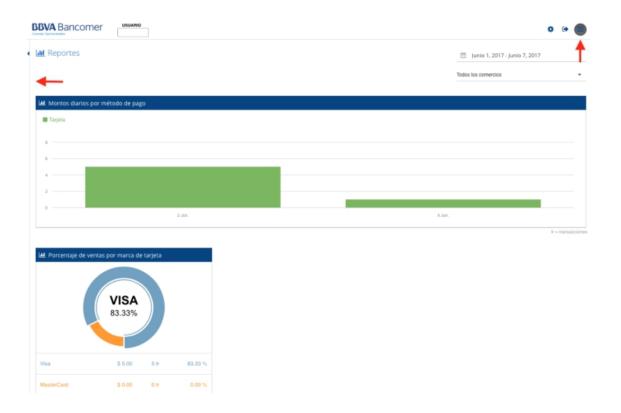
Al dar clic en el segundo icono, se mostrara una ventana llamada "Cerrar Sesión" en donde usted confirmara si desea o no realizar la acción.





# **■** Mostrar/Ocultar Menú

Al dar clic en el tercer icono el menú se ocultará permitiéndole una vista más amplia de los datos que desee ver con más claridad, al dar nuevamente clic sobre el icono el menú se vuelve a mostrar.





### **Alta de Comercios FLAP**

Para registrar un comercio FLAP se debe acceder a la pantalla de Comercios desde la opción del menú Administración>Comercios:

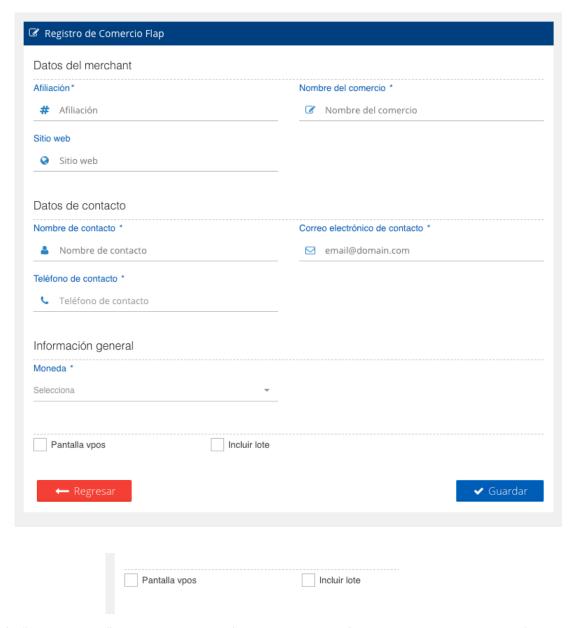


Dentro de la pantalla de comercios debe presionar el botón "Registrar comercio FLAP"





Se mostrará el formulario para capturar la información del comercio donde deberá capturar la información solicitada y presionar el botón de "Guardar" para terminar con el registro del comercio



Si se activa la opción "Pantalla vpos" el comercio utilizará el vpos de la plataforma, de lo contrario utilizará su propio formulario.

Si se activa la opción "Incluir en lote" las transacciones del comercio serán incluidas en el archivo TEF que se envía todos los días a eGlobal