



MA BOUTIQUE EN LIGNE

SOMMAIRE

Vue d'ensemble.....	3
▶▶ INTERFACES UTILISATEURS.....	3
▶▶ FONCTIONNALITÉS	4
▶▶ TABLEAU DE BORD	6
Le catalogue des produits	7
▶▶ GESTION DES CATÉGORIES.....	7
▶▶ GESTION DES ARTICLES.....	9
▶▶ CRÉATION DE SCÈNES.....	16
▶▶ GESTION DES STOCK	18
Les clients.....	19
▶▶ COMPTES CLIENTS.....	19
▶▶ RECHERCHE RAPIDE	20
▶▶ GROUPES CLIENTS	21
▶▶ PANIER CLIENT	22
Les commandes.....	23
▶▶ LISTE DES COMMANDES.....	23
▶▶ FACTURES/BON DE LIVRAISON PDF.....	25
▶▶ RETOUR DES ARTICLES.....	26
▶▶ MESSAGES CLIENTS	28
Les paiements.....	29
▶▶ GESTION DES DEVICES	29
▶▶ GESTION DES TAUX DE TVA	30
▶▶ GESTION DES RÉDUCTIONS	31
Le transport.....	32
▶▶ GESTION DES FRAIS DE PORT	32
▶▶ GESTION DES TRANSPORTEURS.....	32
▶▶ GESTION DES TRANCHES DE PRIX, DE POIDS	34
Les Modules	35
▶▶ GESTION DES MODULES.....	35
▶▶ LA NEWS LETTER	36
▶▶ OUTILS STATISTIQUES.....	39
Les employés.....	40
▶▶ GÉNÉRALITÉS & PROFILS.....	40
▶▶ GESTION DU PROFIL ET DU COMPTE.....	41
Les Services	42
▶▶ GESTION DU CONTACT	42
▶▶ SUIVI DU SAV	43



►► INTERFACE CLIENT – FRONT OFFICE

Le terme front office est un terme d'architecture logicielle. On retrouve typiquement le front office dans les sites web commerciaux qui permettent de commander en ligne ou ceux des banques permettant de gérer des comptes en ligne.

Dans ce cas, le front office correspond à la partie de l'application visible par le consommateur. Elle lui permet, par exemple, pour effectuer des achats, un virement bancaire, etc.

Par analogie, on peut comparer le front office à la partie d'un magasin qui est fréquentée par les clients, tandis que le back office correspond davantage à l'administration, aux entrepôts, aux échanges avec les partenaires, etc.

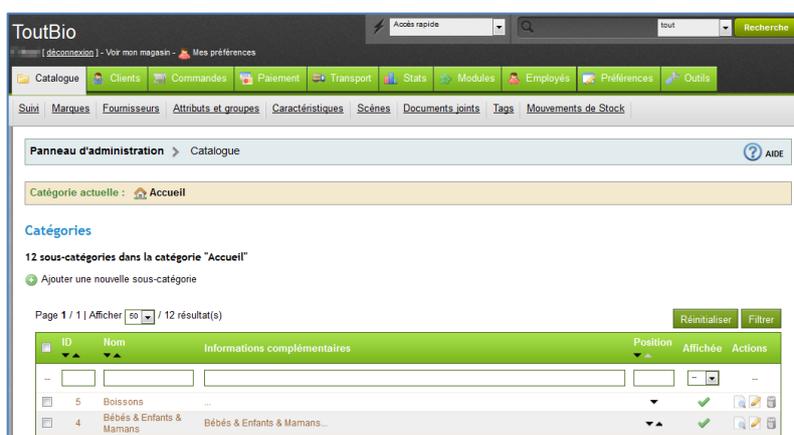


►► INTERFACE ADMINISTRATION – BACK OFFICE

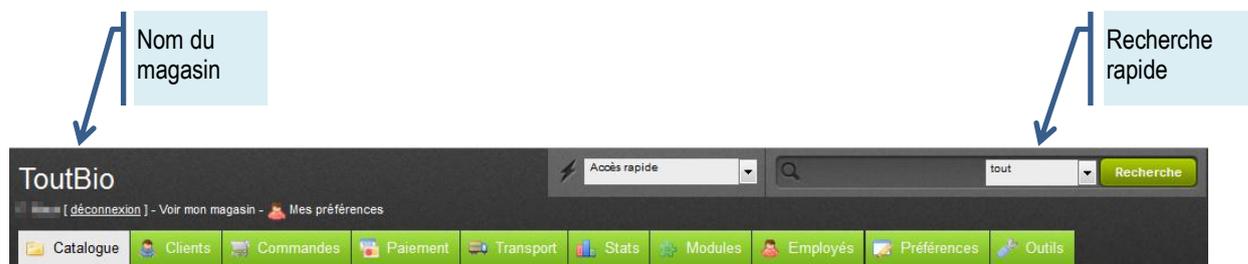
Par opposition au Front Office, le back office regroupe un ensemble de tâches administratives ou logistiques liées à la vente (déclaration TVA, mise à jour des stocks, livraison, moyens de paiement, etc.) ou à la gestion d'un site web (analyse d'audience, mises à jour...) qui se font sans contact avec le client.

L'accès est sécurisé, seul l'administrateur détient tous les droits. D'autres utilisateurs y ont accès mais avec des droits restreints en fonction de leurs attributions.

Par exemple, le gestionnaire des ventes a accès uniquement aux commandes clients et le gestionnaire des achats a accès uniquement au catalogue des articles.



► MENU GÉNÉRAL



CATALOGUE	Le catalogue assure la gestion des catégories et sous-catégories de produits ainsi que la gestion des produits.
CLIENTS	La création d'un compte client se fait par le client lui-même sur le site marchand ou « manuellement » par le gestionnaire administratif. Le formulaire (ou fiche) client est modifiable. Il est possible de le désactiver pour éviter la suppression et le rendre inutilisable. Le client peut être inscrit ou désinscrit d'une liste e-mails d'un groupe partenaire mais aussi de la NewsLetter ou de la liste des courriels.
COMMANDES	Le module commande permet d'accéder à toutes les informations relatives aux achats en ligne. Toutes les transactions sont affichées, elles sont rangées par date (par défaut, de la plus récente à la plus ancienne). Il convient d'utiliser les filtres pour trouver facilement les commandes recherchées.
PAIEMENT	Le paramétrage des modes et moyens de règlements s'effectue dans les « paiements ». Ainsi, les clients peuvent effectuer une transaction par chèque, virement bancaire, paiement comptant à la livraison, et des modules partenaires comme Hipay, Moneybookers et PayPal peuvent être ajoutés. Ces modules sont d'ores et déjà inclus dans la boutique, ils sont prêts à être utilisés. Il est cependant nécessaire de les configurer.
TRANSPORT	Les frais de port à la commande sont ajoutés en fonction des conditions prédéfinies par l'entreprise. Ces conditions peuvent être attachées au montant total de la commande ou au poids ou à d'autres critères. Manutention Saisie des frais de manutention, et le prix ou le poids à partir desquels vos clients n'auront pas à payer les frais de port. Facturation Choix des frais de port applicables en fonction du prix total ou du poids total.
STATISTIQUES	Les statistiques permettent de donner des informations sur les visites et sur les visiteurs (lieu, temps de connexion, navigation sur le site, etc.), les commandes (nombres, chiffre d'affaires, etc.), les comptes clients, les informations clients (âges, pays, langue, etc.), les visiteurs en ligne, les statistiques catalogues (produits disponibles et achetés, nombre moyen de visites et d'achats, etc.), les meilleurs clients, les pages introuvables, les coupons de réductions, les meilleures catégories, etc.

» MENU GÉNÉRAL



MODULES	Les modules sont des extensions qui apportent de nouvelles fonctionnalités à l'application (gestion par l'administrateur). Les modules peuvent être donnés en consultation aux employés
EMPLOYÉS	Les tâches spécifiques et les droits assignés à chaque employé sur le site pour qu'ils contribuent à gérer le magasin, sont définis dans ce module. <i>Par exemple, l'administrateur aura accès à l'ensemble du magasin, sans restriction, alors que le gestionnaire administratif des ventes ne n'a accès qu'au catalogue.</i> Tous les utilisateurs qui ont accès au magasin s'affichent dans ce module. Par défaut, le compte qui a été créé pendant l'installation du magasin, est automatiquement défini comme Administrateur. L'administrateur a accès à toutes les fonctionnalités sans restriction (réservé à l'administrateur). Les employés peuvent éventuellement visualiser la liste des utilisateurs.
PRÉFÉRENCES	Permet de configurer et de peaufiner certains détails de la boutique (réservé à l'administrateur).
OUTILS	Donne accès à différents outils vous permettant d'améliorer votre boutique (réservé à l'administrateur). Par exemple, le choix de la langue, sauvegarde de la base de données, import/export de fichiers, mise à jour de l'application, etc.

» LA BOUTON FONCTIONNELS



active la publication de la catégorie



désactive la publication de la catégorie



permet de visualiser la fiche



édition de la fiche pour la modifier



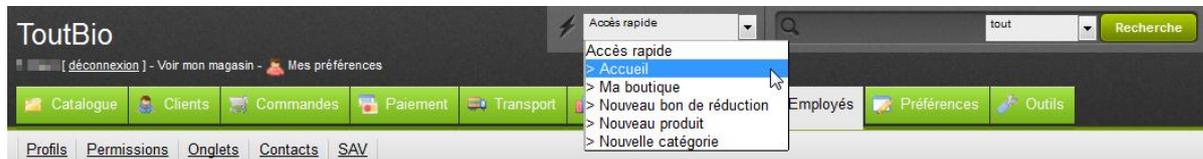
suppression de la catégorie



permet de dupliquer la fiche (de la copier)

 correspond au numéro d'enregistrement dans la base de la fiche article

►► PAGE D'ACCUEIL



Le tableau de bord permet d'accéder rapidement aux informations importantes de gestion du magasin en ligne.



Création en un clic des données récurrentes.

Visualisation des statistiques de vente du mois.

État des ventes de la semaine.

Commandes clients en-cours à traiter.

Le point central de la boutique est la gestion des produits. L'ajout, la suppression et la modification d'articles est une tâche importante de mise à jour. De plus, il faut veiller à actualiser les prix, les photos et des descriptions.

»» QUEL MENU ?



Catalogue → Catégorie

→ Ajouter une nouvelle Sous-catégorie

Par défaut, toutes les catégories ont comme dossier parent la catégorie **ACCUEIL**. Cette catégorie principale est toujours présente, il est donc impossible de l'effacer.

»» AFFICHAGE DE LA LISTE DES SOUS-CATÉGORIES

L'affichage de la liste des produits peut se faire par ordre alphabétique, par position sur le site, etc.

La **POSITION** correspond au classement des catégories sur le site. Les catégories existantes sont modifiables.

Catégories

12 sous-catégories dans la catégorie "Accueil"

Ajouter une nouvelle sous-catégorie

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 12 résultat(s)

Réinitialiser Filtres

ID	Nom	Informations complémentaires	Position	Affichée	Actions
15	Sans Gluten	...	12	✓	[Icones]
14	Livres	...	11	✓	[Icones]
13	Produits d'entretien	...	10	✓	[Icones]
12	Maquillage bio et naturel	...	9	✓	[Icones]

📍 VUE DU SITE



▶ CRÉATION D'UNE SOUS-CATÉGORIE

Catégorie

Nom : Bio Sans Gluten

Caractères interdits : <>=#{}

Affichée :

Catégorie parente : Accueil

Description : Exquidia sans gluten BIO : 56 marques et 800 produits BIO d'exception sans gluten, sans lait, sans caséine, sans oeufs, sans soja, sans coque et sans arachide

Image : 
Taille du fichier 4.185kb
Supprimer

Parcourir...

Balise <title> :

Meta description :

Meta mots-clefs :

URL simplifiée : sans-gluten

Accès groupes :

ID	Nom du groupe
<input checked="" type="checkbox"/>	1 Défaut

Cochez tous les groupes auxquels vous voulez donner accès à cette catégorie

Enregistrer et revenir à la catégorie parente Enregistrer

La création d'une fiche article se fait de manière simple (nom, catégorie, etc.)

Il est possible de créer une catégorie sans qu'elle soit publiée sur le site. Ainsi, la fiche existe dans le BackOffice mais elle n'apparaît pas dans le FrontOffice.

La description et l'image s'affichent sur le site lors de la sélection de la catégorie.

📌 VUE FRONT OFFICE



Les métadonnées sont des informations situées au sein d'un document afin de le décrire

Le renseignement des Balises Méta (titre, description et mots-clés) conduit à un meilleur référencement de la page Web sur les moteurs de recherche.

Grâce à ces balises non affichées, il est ainsi possible de renseigner des informations relatives à la page ou au site afin de mieux en décrire le contenu.

▶ AJOUT D'UNE SOUS/SOUS-CATÉGORIE

Catégorie actuelle : Accueil > Bio Sans Gluten

Catégories

7 sous-catégories dans la catégorie "Bio Sans Gluten"

Ajouter une nouvelle sous-catégorie

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 7 résultat(s) Réinitialiser Filtrer

ID	Nom	Informations complémentaires	Position	Affichée	Actions
194	Plats préparés sans Gluten	...	7	<input checked="" type="checkbox"/>	 
193	Pâtes sans gluten	...	6	<input checked="" type="checkbox"/>	 
192	Panification sans gluten	...	5	<input checked="" type="checkbox"/>	 
191	Farines sans gluten	...	4	<input checked="" type="checkbox"/>	 

Il est possible de subdiviser encore une fois la catégorie et de créer des sous-catégories de sous-catégories, etc.

Cet ajout de sous-catégorie se fait en fonction des besoins du magasin.

La création d'une telle arborescence de catégories facilite la recherche des articles dans le catalogue et leur suivi pour des mises à jour.

Par exemple, dans la catégorie « Bio Sans Gluten » nous trouvons la sous-catégorie « Plats préparés sans Gluten ».



►► QUEL MENU ?



La fonctionnalité d'ajout d'un produit se trouve au bas de la même page que l'ajout d'une catégorie.

Dans le bas de la page catalogue, en dessous de "Produits dans cette catégorie", les produits du magasin peuvent être créés. Attention, il est souhaitable de créer une ou plusieurs catégories dans lesquelles vont être rangés les articles.

►► AFFICHAGE DE LA LISTE DES ARTICLES

L'affichage de la liste des articles existants se fait par une sélection des sous-catégories de produits.

Catégorie actuelle : Accueil > Bio Sans Gluten > Plats préparés sans Gluten

Produits dans cette catégorie

2 produits dans la catégorie "Plats préparés sans Gluten"

+ Ajouter un nouveau produit

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 2 résultat(s)

Réinitialiser Filtre

ID	Photo	Nom	Référence	Prix de base	Prix final	Quantité	Position	Statut	Actions
--	--							--	--
3877		RAVIOLI POULET TOMATE 300G	930001	3,30 €	3,95 €	100	▼	✓	
3878		RISTE AUBERGINE RIZ 300G	930002	3,30 €	3,95 €	100	▲	✓	

Supprimer la sélection

ID correspond au numéro d'enregistrement dans la base de la fiche article

PRIX DE BASE prix HT de l'article

PRIX FINAL PRIX de vente TTC ou prix client

▶ CRÉATION D'UN ARTICLE

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos. 2. Images (1) 3. Prix 4. Déclinaisons (0) 5. Caract. 6. Personnalisation 7. Documents joints (0)

Informations globales sur le produit - Voir le produit en boutique - Voir les ventes du produit - Supprimer ce produit

Nom : **1** RAVIOLI POULET TOMATE 300G

Référence : 930001

Référence fournisseur :

EAN13 ou JAN : **2** (Europe, Japon)

UPC : (US, Canada)

Emplacement (entrepôt) :

Largeur (colis) : **3** 0 cm

Hauteur (colis) : 0 cm

Profondeur (colis) : 0 cm

Poids (colis) : 0 kg

5 Pack

Statut : **4** Activé Désactivé

Options : disponible à l'achat afficher le prix exclusivité web (non vendu en magasin)

Etat : Neuf

Marque : -- Choisir (optionnel) -- Créer

Fournisseur : SENFAS Créer

Tout d'abord, il faut renseigner le nom du produit tel qu'il va apparaître dans les résultats de recherche sur le site **1**.

2 EAN13 codes à barres utilisés dans le monde entier sur l'ensemble de produits de grande consommation.

UPC système d'identification numérique largement utilisé aux États-Unis et au Canada, pour les articles vendus en magasin.

Pour le transport, il est souhaitable de renseigner les dimensions une fois le produit emballé et poids du produit **3**. Le poids permet de calculer les frais d'envoi des commandes aux clients.

Le STATUT rend visible (activé) ou non (désactivé) la fiche article **4** par le client.

📍 VUE DU FRONT OFFICE



Les OPTIONS permettent de rendre l'article disponible ou non à la vente sur le site (le bouton AJOUT AU PANIER n'est pas disponible) ; et d'en faire une vente exclusive Web (la mention est affichée sur la fiche article).

Il est possible de mettre à la vente un produit NEUF ou d'OCCASION ou RECONDITIONNÉ. Dans ce cas, c'est indiqué.

4 Un produit peut être associé à un FOURNISSEUR et/ou à une MARQUE, la fiche est créée directement.

5 Le PACK est composé de plusieurs articles. Par exemple, il est possible d'associer à la vente du plat cuisiné raviolis aux poulets du pain sans gluten.

Les packs permettent à l'administrateur du site de simplifier la préparation des commandes. Ils permettent également au client de profiter de prix spéciaux et d'offres mais aussi de susciter l'achat.

Panneau d'administration > Catalogue > Marques

Nom : Exquidia

Description courte : Exquidia sans gluten BIO : 800 produits BIO d'exception sans gluten, sans lait, sans caséine, sans oeufs, sans soja, sans coque et sans arachide

Chemin : h2

Logo : [Charger le logo de la marque à partir de votre ordinateur]

Titre META : Exquidia

Description META : sans gluten

Mots clés META : Exquidia

Active : Activé Désactivé

Enregistrer

Pack

Tapez les premières lettres du nom du produit, puis choisissez le produit dans la liste déroulante. Vous ne pouvez pas ajouter de produits téléchargeables à un pack.

PAIN DE MIE CEREAL'OGRAI 2

Ajouter un objet au pack

▶ CRÉATION D'UN ARTICLE (SUITE)

- 1. Infos.
- 2. Images (1)
- 3. Prix
- 4. Déclinaisons (0)
- 5. Caract.
- 6. Personnalisation
- 7. Documents joints (0)

Les produits à télécharger sont des articles numérisées (musiques, documents PDF, logiciels, etc.)

Produit à télécharger

La taille maximum d'upload sur votre serveur est de: 32M

Uploader un fichier

Nom du fichier

Nombre de téléchargements

Date d'expiration Format: YYYY-MM-DD

Nombre de jours *

UPLOADER Fichier mis en vente quel que soit le type

NOM DU FICHIER Choix du nom du fichier.

NOMBRE DE TÉLÉCHARGEMENTS Nombre de téléchargements autorisés après que le client l'ait acheté.

DATE D'EXPIRATION Date après laquelle le fichier ne sera plus disponible à la vente

NOMBRE DE JOURS Limite le nombre de jours dont dispose le client pour télécharger le fichier après l'achat

Le prix de vente apparaît dans la boutique en ligne en fonction des critères renseignés tels que le prix d'achat et le prix de vente HT. La **TAXE** est choisie parmi les taux proposés (TVA française). Le prix TTC est calculé automatiquement.

Prix d'achat HT : € Le prix d'achat auquel vous avez eu le produit

Prix de vente HT : €* Le prix de vente hors taxe du produit

La règle de taxe :

Prix de vente TTC : €

Prix à l'unité HT € par soit 0.00 € par avec taxes

Par exemple. 15 € / Kg

Affiche "en solde" en icône sur la page produit ainsi qu'en texte sur les pages catégories

Prix de vente final : 3.95 € (TTC) / 3.30 € (HT)

Le **PRIX À L'UNITÉ** doit parfois être affiché pour répondre à la réglementation. Par exemple, si un produit est vendu par lot de 3 le prix à l'unité doit être affiché à titre indicatif. Il en va de même pour les prix au kilo.

Un produit peut être en solde, dans ce cas il faut le signaler. La coche **AFFICHE « EN SOLDE »** permet de le faire

📌 VUE DU FRONT OFFICE



MA BOUTIQUE EN LIGNE

GESTION DU CATALOGUE

▶ AJOUT D'UN ARTICLE

▶ CRÉATION D'UN ARTICLE (SUITE)

Cette partie permet de gérer les disponibilités du stock.

Mouvement de stock :

Choisissez la raison et remplissez la quantité que vous souhaitez afin d'augmenter ou de diminuer le stock

Quantité minimale :
La quantité minimale pour commander ce produit (définir 1 pour désactiver cette fonctionnalité)

Quantité en stock : **100**



MOUVEMENT DE STOCK Indique sur quoi les mouvements de stock sont calculés. Ici, sur les commandes clients.

QUANTITÉ MINIMALE Quantité minimale d'article que le client peut acheter.

QUANTITÉ EN STOCK Quantité disponible communiquée au client.

Frais de port supplémentaires : € (HT)
La taxe du transporteur sera appliquée.

Message quand en stock :

Message lorsque hors-stock mais commandable :

Si rupture de stock :
 Refuser les commandes
 Accepter les commandes
 Par défaut : Refuser les commandes

FRAIS DE PORT SUPPLÉMENTAIRES Ajoute des frais d'envoi par produit à la commande finale.

MESSAGE QUAND EN STOCK Affiche un message aux visiteurs quand le produit est disponible immédiatement.

MESSAGE HORS-STOCK Si l'article n'est pas en stock, vous pouvez choisir d'autoriser ou non les commandes par l'intermédiaire du sélecteur. Un message informe le client.

La catégorie par défaut est utilisée si aucune catégorie n'a été associée au produit.

PRODUIT PHARE cocher <Accueil> permet de déclarer l'article comme produit phare. Il apparaît ainsi dans la page d'accueil du site en front office.

Catégorie par défaut :

Tout replier - Tout étendre - Tout cocher - Tout décocher

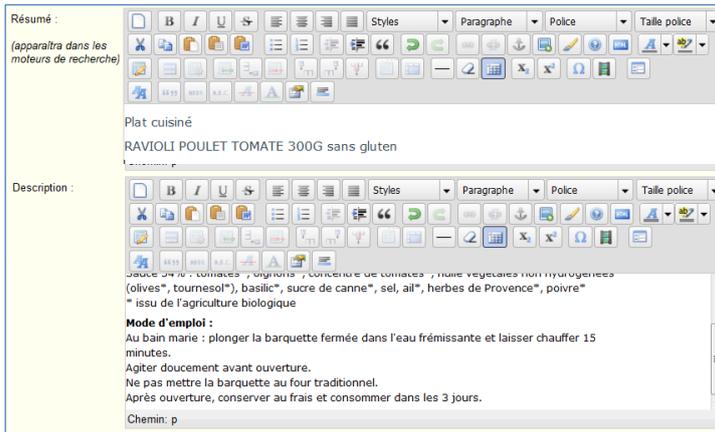
- Accueil
- Maquillage bio et naturel
- Produits d'entretien
- Livres
- Bio Sans Gluten (1 sélectionnée(s))
 - Panification sans gluten
 - Pâtes sans gluten
 - Plats préparés sans Gluten



▶ CRÉATION D'UN ARTICLE (SUITE)



La description de l'article se fait en 2 temps.



Tout d'abord, la première case, permet d'écrire une courte description qui apparaît dans les moteurs de recherche.

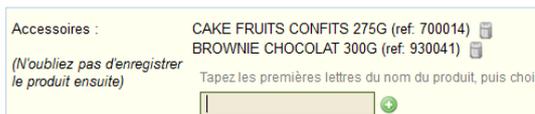
Dans la seconde case concerne la description complète du produit telle quelle apparaît dans la boutique en ligne.

Le texte est travaillé comme dans un traitement de texte classique.



Le tag permet d'ajouter des mots clés pour une recherche facile de l'article dans le front office.

Le champ **ACCESSOIRES** donne la possibilité de choisir des produits pertinents à associer au produit pour les suggérer à aux clients.



Par exemple, suggérer au client l'achat de biscuits sans gluten avec le plat cuisiné.



▶ CRÉATION D'UN ARTICLE (SUITE)

Cet onglet **2. IMAGE** sert à inclure des photos ou images sur la page de votre produit.

FICHER Ajout d'une ou plusieurs images au produit

LÉGENDE Nom donné à l'image, il doit être aussi un mot clé en général le nom de l'article. Ce nom est utilisé par le moteur de recherche du site pour trouver rapidement le produit

COUVERTURE À cocher si cette image est utilisée en tant qu'image par défaut, et qu'elle apparait directement dans la page produit de votre boutique.

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos. **2. Images (2)** 3. Prix 4. Déclinaisons (0) 5. Caract. 6. Personnalisation 7. Documents joints (0)

Ajouter une nouvelle image pour ce produit

Fichier : Parcourir...
Format : JPG, GIF, PNG. Taille du fichier : 2000Ko max.
Vous pouvez également télécharger un fichier ZIP contenant plusieurs images. Les vignettes seront redimensionnées.

Légende :
Phrase courte remplaçant l'image pour le référencement et les non-voyants

Couverture : Utiliser comme image par défaut ?
Si vous voulez sélectionner l'image comme couverture du produit

Image	Position	Image de couverture	Action
	1 [↔] [▼]	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 [↔] [▼]	<input type="checkbox"/>	



Si plusieurs images ont été chargées, il est possible de modifier l'ordre d'affichage des images en cliquant sur les flèches **POSITION** et définir une pochette différente en cliquant sur les icônes en dessous de la colonne **COUVERTURE** (🚫 interdit la publication de l'image).

L'onglet **3. PRIX** permet d'appliquer des tarifs propres à chaque article (promotion, tarifs par quantité, etc.).

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos. 2. Images (2) **3. Prix** 4. Déclinaisons (0) 5. Caract. 6. Personnalisation 7. Documents joints

Ajouter un prix spécifique

Pour : Toutes les devises > Tous les pays > Tous les groupes

Disponible du 20/12/01 18:06:33 jusqu'au 20/12/31 18:06:33

A partir de 1 unité(s)

Prix produit (HT) 0 € (Actuel 3,30 €)

Vous pouvez mettre cette valeur à 0 afin d'appliquer le prix par défaut

Appliquer une réduction de 1 Montant (si configuré sur "montant", la taxe est comprise)

Par exemple, sur les raviolis il est pratiqué une réduction de 1 € sur le prix de vente de base.



▶ AUTRES ONGLETS DE LA FICHE ARTICLE

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos.	2. Images (2)	3. Prix	4. Déclinaisons (0)	5. Caract.	6. Personnalisation	7. Documents joints (0)
-----------	---------------	---------	---------------------	------------	---------------------	-------------------------

Une **DÉCLINAISON** est une variante du produit. Un même produit peut avoir une couleur ou une taille différente.
Par exemple, un vêtement peut être décliné en plusieurs coloris et/ou en plusieurs tailles.

Pour gérer les déclinaisons, un paramétrage en amont est indispensable dans l'onglet du catalogue **ATTRIBUTS ET GROUPES**

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos.	2. Images (2)	3. Prix	4. Déclinaisons (0)	5. Caract.	6. Personnalisation	7. Documents joints (0)
-----------	---------------	---------	---------------------	------------	---------------------	-------------------------

CARACTÉRISTIQUES Cette fonctionnalité permet de renseigner les spécificités (fiche technique) des produits.

Attention, contrairement aux déclinaisons, les caractéristiques ne changent pas, elles sont aussi valables pour un ensemble de produits de même nature.

Le paramétrage se fait en amont dans l'onglet de catalogue **CARACTÉRISTIQUES**.

Accueil > Bio Sans Gluten > Plats préparés sans Gluten > RAVIOLI POULET TOMATE 300G

RAVIOLI POULET TOMATE 300G Vue FrontOffice

EN SAVOIR PLUS | FICHE TECHNIQUE | ACCESSOIRES

- » Bio Sans Gluten Le gluten est un mélange de protéines qui, combiné avec l'amidon, forme l'albumen de la plupart des céréales.
- » plat cuisiné Bio respecte les cahiers des charges et des règlements qui excluent notamment l'usage d'engrais chimiques de synthèse et de pesticides de synthèse, ainsi que d'organismes génétiquement modifiés.

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos.	2. Images (2)	3. Prix	4. Déclinaisons (0)	5. Caract.	6. Personnalisation	7. Documents joints (0)
-----------	---------------	---------	---------------------	------------	---------------------	-------------------------

L'onglet **PERSONNALISATION** donne la possibilité de personnaliser les produits achetés par les clients.
 Par exemple, un étiquetage en braille est proposé au client qui peut y faire inscrire les informations qu'il souhaite.

Ajouter ou modifier des propriétés personnalisables

Champs fichier : Nombre de champs d'upload de fichier à afficher

Champs texte : Nombre de champs texte à afficher

Champs texte : #1 requis

Accueil > Bio Sans Gluten > Plats préparés sans Gluten > RAVIOLI POULET TOMATE 300G

RAVIOLI POULET TOMATE 300G Vue FrontOffice

PERSONNALISATION

Après avoir enregistré votre personnalisation, n'oubliez pas d'ajouter le produit au panier.

TEXTES

Etiquette en braille

* champs requis

Produit en cours : RAVIOLI POULET TOMATE 300G

1. Infos.	2. Images (2)	3. Prix	4. Déclinaisons (0)	5. Caract.	6. Personnalisation	7. Documents joints (0)
-----------	---------------	---------	---------------------	------------	---------------------	-------------------------

L'onglet **DOCUMENTS JOINT** permet de mettre certains fichiers à disposition du client avant de commander.
 Par exemple, un document sur le Gluten a été associé au produit au format PDF

Accueil > Bio Sans Gluten > Plats préparés sans Gluten > RAVIOLI POULET TOMATE 300G

RAVIOLI POULET TOMATE 300G Vue FrontOffice

EN SAVOIR PLUS | FICHE TECHNIQUE | TÉLÉCHARGER | ACCESSOIRES

» [le gluten](#)
 Produits avec ou sans gluten. Quelle différence ?



La création d'une scène permet de présenter la photo d'un produit en la rendant cliquable c'est-à-dire que sur une seule et même image des raccourcis sont créés vers plusieurs autres produits. Cette fonction rend attractif le site, et facilite la navigation des clients d'un produit à un autre.

► QUEL MENU ?

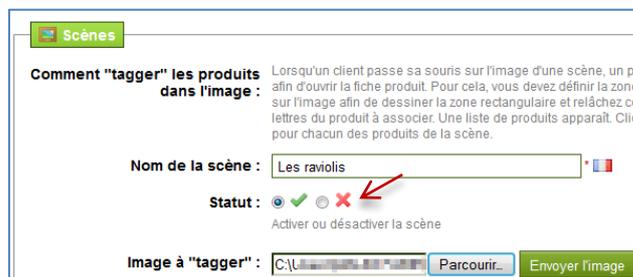


► AFFICHAGE DE LA LISTE DES SCÈNES



Il faut consulter la liste des scènes précédemment configurées pour en créer une nouvelle.

► CRÉATION D'UNE SCÈNE



Il convient de définir le nom de la scène, son statut (publié ou non) puis d'importer l'image à « tagger ».

ENVOYER L'IMAGE pour confirmer votre choix.

Après cette opération, une redirection se fait vers la liste des scènes déjà créées.



Éditer la fiche pour la modifier et « tagger » l'image téléchargée précédemment.

►► CRÉATION D'UNE SCÈNE (SUITE)

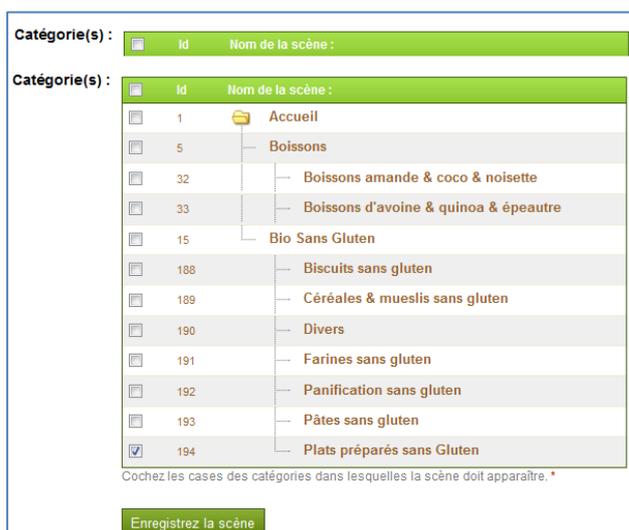


Il faut cliquer sur l'image pour faire apparaître une zone de sélection. Une zone claire s'affiche alors que le reste de l'image s'assombrit, la zone de « Taggue » peut ainsi être positionnée à l'endroit voulu sur la photo ou à côté.

La miniature de l'article doit être sélectionnée. Pour rechercher rapidement dans la liste le produit, il convient de saisir les premières lettres et la liste s'affiche.

Il est possible d'ajouter plusieurs « Taggues » sur une même image ou en dehors de l'image.

Par exemple, il y a 2 zones de Taggue sur l'image des Raviolis



Il faut obligatoirement assigner la scène à la catégorie d'articles à laquelle elle se rapporte par une ou plusieurs coches dans la liste.

Pour terminer l'opération, l'enregistrement est indispensable sous peine de perdre le paramétrage du Taggue



►► VISUALISATION DE LA SCÈNE

En Front Office, le client qui passe la souris sur la zone de Taggue est l'image du produit associé s'affiche. Ainsi, le taggue de l'image permet de suggérer d'autres produits au client et par là de susciter l'achat.

Par exemple, lorsque le client pointe sur la zone de Taggue de l'image des « Raviolis », l'image des « raviolis chèvre » s'affiche.



» QUEL MENU ?

Le récapitulatif des mouvements de stock se trouve dans le menu Mouvements de stock



» AFFICHAGE DE LA LISTE DES MOUVEMENTS

Historique des mouvements de stock

Page 1 / 80 | Afficher 50 / 3978 résultat(s) Réinitialiser Filtre

ID	Nom du produit	Quantité	Raison	N° de commande	Employé	Actions
						--
1	BAUME DU SUEDOIS 100 ML	-1	Commande	1	--	
2	HUILE DE MASSAGE À L'ARNICA 50ml	-1	Commande	1	--	
3	BEURRE DE KARITE BIO 100ML	-1	Commande	1	--	
4	ALLAITEMENT 20 SACHETS	-1	Commande	2	--	Voir

La loupe permet d'afficher les mouvements de stock correspondant au produit « Allaitement 20 sachets »
 Par exemple, il a été vendu 1 article et 100 sont en commande chez le fournisseur.

Historique des mouvements de stock

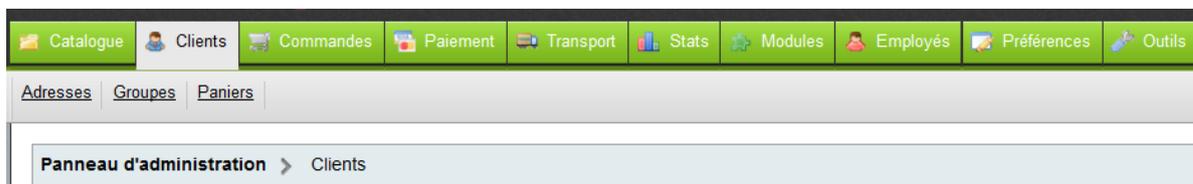
Mouvements de stock pour ALLAITEMENT 20 SACHETS

ID	Nom du produit	Quantité	Raison	Employé	Commande	Date
4	ALLAITEMENT 20 SACHETS	-1	Commande		#2	17-12-2011
34	ALLAITEMENT 20 SACHETS	100	Mouvement de stock manquant		#0	20-12-2011



»» QUEL MENU ?

Le menu **GESTION DES CLIENTS** permet le suivi de la création des comptes clients lors des achats en ligne sur le site marchand.



»» AFFICHAGE DE LA LISTE

Il est possible de modifier le compte de chacun des clients, et même de le désactiver en cliquant sur  ou sur  pour l'activer à nouveau. La désactivation suppose que le compte existe mais il ne peut pas être utilisé par le client, sa fiche n'est pas supprimée. Le client peut être inscrit ou désinscrit d'une liste e-mails (newsletter, promotions, etc.) ; ou d'une liste de groupes partenaires.

Chaque compte est modifiable en éditant la fiche, supprimable ou il peut simplement être visualisé.

Nouveau

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 4 résultat(s) Réinitialiser Filtrer

ID	Sexe	Nom	Prénom	Adresse e-mail	Age	Activé	News.	Part.	Inscription	Connection	Actions
-					-				De A	-	
4		A TRAVERS CHAMPS	A TRAVERS CHAMPS	atraverschamps@ga.b...	-				21-12-20		
3		Patrick	Fénié	patrick.fenie@ga.b...	55				17-12-20		
2		Couponne	Fabienne	fcouponne@ga.bac...	31				09-12-20		
1		Pinettes	Gérard	gerard.pinettes@ga.b...	-				28-08-20		

»» AFFICHAGE D'UNE FICHE CLIENT OU MODIFICATION

L'affichage d'un compte client se fait en consultation ou en modification en l'éditant. Un mot de passe oublié par le client est réinitialisé depuis sa fiche.

Panneau d'administration > Clients

A TRAVERS CHAMPS A TRAVERS CHAMPS

atraverschamps@ga.bac

ID : 000004
Date d'inscription : 21-12-20 08:09:29
Dernière visite : jamais

Newsletter :

Opt-in :

Age : inconnu

Dernière mise à jour : 21-12-20 08:09:42
Statut :

- ▶▶ COMPTES CLIENTS
- ▶▶ RECHERCHE RAPIDE

▶▶ AFFICHAGE D'UNE FICHE CLIENT OU MODIFICATION

Groupes (1)

ID	Nom	Actions
1	Défaut	

Commandes (1)

Commandes valides : 1 pour 41,15 €

ID	Date	Produits	Total payé	Paiement	Statut	Actions
1	09-12-2011	3	41,15 €	Virement Bancaire	Paiement accepté	

Produits (3)

Date	Nom	Quantité	Actions
09-12-2011 21:15:59	BAUME DU SUEDOIS 100 ML	1	
09-12-2011 21:15:59	HUILE DE MASSAGE À L'ARNICA 50ml	1	
09-12-2011 21:15:59	BEURRE DE KARITE BIO 100ML	1	

Adresses (1)

Société	Nom	Adresse	Pays	Numéro(s) de téléphone	Actions
-			France		

Les sections suivantes de la fiche client permettent d'obtenir des informations sur les achats déjà effectués ou en-cours. Un historique des messages envoyés par le client est aussi constitué.

Ces différentes adresses sont affichées.

Les bons de réduction attribués au client sont visibles par le gestionnaire administratif. Quand le client est sur le site, ces achats s'affichent en direct sur son compte.

La date de sa dernière connexion apparait dans sa fiche.

Bons de réduction (0)

Fabienne Coull ne possède aucun bon de réduction.

Paniers (2)

ID	Date	Total	Transporteur	Actions
000017	09-12-2011 20:42:08	41,15 €	Colissimo	
000016	09-12-2011 20:28:38	25,79 €		

Produits (2)

3618	PINCEAU DE VOYAGE	
3627	PINCEAU LANGUE DE CHAT	

Toutes ces informations sont très utiles pour assurer le suivi de la relation client.

▶▶ RECHERCHE RAPIDE D'UN CLIENT

Pour faciliter la recherche d'un client dans la liste, saisir les premiers caractères puis **FILTRE**. Les comptes s'affichent dans la liste. Pour afficher à nouveau la liste complète, **RÉINITIALISER** la liste.

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 5 résultat(s)

ID	Sexe	Nom	Prénom	Adresse e-mail	Age	Activé	News.	Part.	Inscription	Connexion	Actions
--	--	Coull			--	--	--	--	De A	--	--
5		DAVID	Aymeric	adavid@gmail.com...	41				21-12-2011		
4		ATRAVERS CHAMPS	ATRAVERS CHAMPS	atraverschamps@ga.b...	--				21-12-2011		
3		Patrick		pfenie@ga.bac...	55				17-12-2011		
2		Coupponne	Fabienne	fcoupponne@ga.bac...	31				09-12-2011		
1		Pinettes	Gérard		--				28-08-2011		



- ▶▶ COMPTES CLIENTS
- ▶▶ GROUPES CLIENTS

▶▶ CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT

En général, la création d'un compte client est faite par le client lors de l'achat en ligne mais il peut être intéressant d'inscrire des prospects pour des campagnes publicitaires, etc. Il convient alors de créer des groupes de clients pour effectuer des tris mais aussi attribuer des réductions en fonction de statut du client.

Il est indispensable de remplir les informations du client (nom, prénom) et de choisir un mot de passe, d'au moins 5 caractères.

Ne pas oublier de saisir l'adresse e-mail du client et d'indiquer sa date de naissance. Ces éléments sont utiles en cas de prospection.

Le client peut être autorisé ou non à se connecter en modifiant le statut.

À ce stade, il est possible de l'inscrire ou non à la newsletter ou non. Il peut accepter de recevoir de la publicité de la part de vos partenaires.

Il convient de classer les clients par **GROUPE** . Cette action se fait en amont.

▶▶ CRÉATION D'UN GROUPE DE CLIENTS

▶ AFFICHAGE DE LA LISTE

Il est possible d'offrir certains privilèges à certains clients en fonction de leur statut (prospects, professionnels, habituels, etc.).

En les assignant à un ou plusieurs groupes, les conditions de ventes sont personnalisables.

Le nombre de groupes clients n'est pas limité ce qui laisse de nombreuses possibilités.

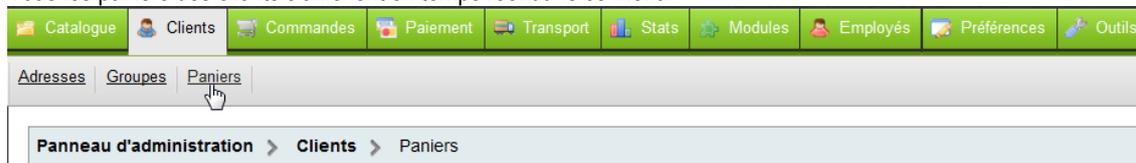
▶ CRÉATION D'UN GROUPE

Chaque groupe clients doit être identifié par un nom explicite. Selon la catégorie clients, une réduction en pourcentage peut être accordée sur le montant total des achats (taux) et il est possible de choisir le mode d'affichage des prix TTC ou HT. Ceci est très pratique lorsque l'entreprise gère des particuliers non assujettis à TVA et des professionnels.



» QUEL MENU ?

Tous les paniers des clients s'affichent en temps réel dans ce menu



» AFFICHAGE DE LA LISTE DES PANIERS

La liste s'affiche dans sa globalité. Les filtres par client, par mode de transport ou par date de commande permettent d'obtenir des informations sur le profil des clients et les périodes d'achats.

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 24 résultat(s) Réinitialiser Filtrer

ID	ID Commande	Client	Total	Transporteur	Date	Actions
--			--		A	
24	7	G. SUDRAT	25,30 €	Colissimo	21-12-20 10:31:53	
23	6	G. SUDRAT	53,18 €	Colissimo	20-12-20 18:02:33	
22	5	F. Patrick	93,00 €	Colissimo	17-12-20 17:07:23	
21	--	F. Patrick	62,83 €	ToutBio retrait magasin	17-12-20 10:20:40	
20	4	F. Patrick	62,83 €	ToutBio retrait magasin	17-12-20 10:01:14	
19	3	F. Patrick	13,45 €	ToutBio retrait magasin	17-12-20 08:28:13	
18	2	F. Patrick	9,75 €	ToutBio retrait magasin	17-12-20 08:12:05	
17	1	F. Couponne	41,15 €	Colissimo	09-12-20 20:42:08	

Les commandes non abouties ont l'option pour être supprimées directement depuis la liste. Cependant, il est préférable de vérifier le contenu du panier avant de procéder à la suppression. Il est possible de conserver un temps une commande client non aboutie pour relancer le client par courriel et l'inciter à confirmer son achat.

» VISUALISATION D'UN PANIER CLIENT OU COMMANDE CLIENT

Le **DÉTAIL DU PANIER** client donne des informations sur ses habitudes, outil très intéressant pour gérer la relation client. Dans la rubrique **INFORMATIONS CLIENTS**, l'état de la commande est affiché (validée, payée, etc.). Si une commande n'est pas validée, **INFORMATIONS COMMANDES** mentionne « Aucune commande créée depuis ce jour ».

Gérard SUDRAT - Panier n°000024 du 20-12-21 10:32:16

Informations client

Gérard SUDRAT (n°6)
(gsudrat@ga.bac)

Compte créé le : 21-12-20 09:54:43
Commandes validées : 1
Total payé depuis la création du compte : 53,18 €

Informations commande

Commande n°000007

Réalisée le : 21-12-20 10:32:23

Détail du panier

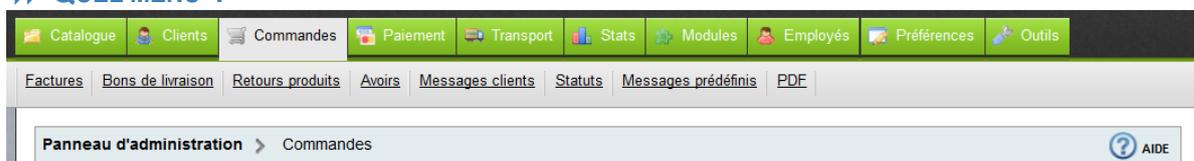
Produit	PU	Qté	Stock	Total
ASSOUPLISSANT LAVANDE 1L Réf : 920021	5,45 €	3	87	16,35 €
Total produits :				16,35 €
Total frais de port :				8,95 €
Total :				25,30 €

Selon le groupe de ce client, les prix sont affichés en: taxes incluses

Le panier du client et les commandes en-cours sont visible aussi depuis la fiche client



►► QUEL MENU ?



►► AFFICHAGE DE LA LISTE DES COMMANDES

La liste des commandes s'affiche dans ce menu sans passer par le menu **CLIENT/PANIER**. Le statut renseigne le gestionnaire sur l'état de la commande (en attente de paiement, **préparation en cours**, en cours de livraison, livré, paiement accepté, etc.).

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 7 résultat(s)

Réinitialiser Filter

ID	Nouveau	Client	Total	Paiement	Statut	Date	PDF	Actions
7		G. SUDRAT	25,30 €	Virement Bancaire	En attente du paiement par virement bancaire	21-12-2011 10:32:23		
6		G. SUDRAT	53,18 €	Comptant à la livraison	Préparation en cours	21-12-2011 09:57:10		
5		F. Patrick	93,00 €	Comptant à la livraison	Préparation en cours	17-12-2011 17:08:27		
4		F. Patrick	62,83 €	Comptant à la livraison	En cours de livraison	17-12-2011 10:02:19		
3		F. Patrick	13,45 €	Virement Bancaire	Livré	17-12-2011 08:28:46		

Le total des commandes s'affiche en bas de la liste

Total : 298,66 €



Selon le statut de la commande des pictogrammes s'affichent dans la colonne PFD. Ils informent de la disponibilité de la facture et du bon de livraison dans le compte du client.



Le client accède à sa facture à partir de l'historique de ses commandes sur le site en FrontOffice.

HISTORIQUE DE VOS COMMANDES					
Commande	Date	Prix total	Paiement	Statut	Facture
n°000007	21-12-2011	25,30 €	Virement Bancaire	En attente du paiement par virement bancaire	détails
n°000006	21-12-2011	53,18 €	Comptant à la livraison	Préparation en cours	détails

►► AFFICHAGE DE L'ÉTAT DE LA COMMANDE CLIENT

← Gérard SUDRAT - Commande n°000006 →

Voir la facture
 Voir le bon de livraison
 Imprimer la page

21-12-2011 09:57:12
Préparation en cours

Préparation en cours Modifier

Informations client

Gérard SUDRAT (n°6)
(gsudrat@ga.bac)

Compte créé le : 21-12-2011 09:54:43
Commandes validées : 1
Total payé depuis la création du compte : **53,18 €**

Adresse de livraison

Gérard SUDRAT
6 cité des Aubiers
33010 Bordeaux
France
0558258599

Retraité

Produits

Produit	PU *	Qté	Stock	Total *	Annuler
RAVIOLI POULET TOMATE 300G Réf : 930001	2,95 €	6	94	17,70 €	<input type="checkbox"/> 0/6
PEDIFRESH 75 ML Réf : 400056	9,45 €	1	99	9,45 €	<input type="checkbox"/> 0/1

Facture

Facture n°FA000005
Créée le : 21-12-2011 09:57:12

Informations transporteur

Poids total : **0.000 kg**
Transporteur : **Colissimo**
Bon de livraison n°LI000004

Détail de la commande

Panier original : Panier n°000023

Mode de paiement : Comptant à la livraison (cashondelivery)

Produits	44,23 €
Transport	8,95 €
Total	53,18 €

Emballage recyclé : **Paquet cadeau :**

Adresse de facturation

Gérard SUDRAT
6 cité des Aubiers
33010 Bordeaux
France
0558258599

Retraité

Nouveau message

Cliquez ici pour ajouter un commentaire ou envoyer un message au client

Retours produit

Aucun retour produit pour cette commande.

Avoirs

Aucun avoir pour cette commande.

Pour traiter les commandes clients, l'accès au détail du panier est indispensable.

Ce formulaire donne les informations utiles sur le client, le transport, l'adresse de livraison et de facturation, ainsi que le mode de règlement.

Les retours de produits y sont inscrits ainsi que les avoirs obtenus.

Un message peut être envoyé au client si nécessaire.

►► PARTICULARITÉ

Voir la facture
 Pas de bon de livraison
 Imprimer la page

21-12-2011 12:09:24	<input checked="" type="checkbox"/> Paiement accepté	(F. Mauri)
21-12-2011 11:31:55	<input checked="" type="checkbox"/> Paiement à distance accepté	(F. Mauri)
21-12-2011 10:32:24	<input type="checkbox"/> En attente du paiement par virement bancaire	

Paiement accepté Modifier

Pour que les documents soient générés automatiquement, il faut que :

- le paiement soit validé pour obtenir la facture au format PDP
- la livraison soit en cours de préparation pour obtenir le bon de livraison au format PDF

Voir la facture
 Voir le bon de livraison
 Imprimer la page

21-12-2011 12:13:16	<input type="checkbox"/> Préparation en cours	(F. Mauri)
21-12-2011 12:09:24	<input checked="" type="checkbox"/> Paiement accepté	(F. Mauri)
21-12-2011 11:31:55	<input checked="" type="checkbox"/> Paiement à distance accepté	(F. Mauri)
21-12-2011 10:32:24	<input type="checkbox"/> En attente du paiement par virement bancaire	

Préparation en cours Modifier

Le changement de statut se fait manuellement par le gestionnaire administratif au fur et à mesure de la préparation de la commande.

Tutoriels – Ma boutique en ligne

© Cerpeg 2012 - Fabienne Mauri - Académie de Bordeaux

24

▶ QUEL MENU ?



▶ IMPRIMER DES FACTURES AU FORMAT PDF

Ce menu est utilisé en général pour imprimer un ensemble de factures clients.

La création des factures peut être activée ou désactivée et la numérotation est paramétrable (préfixe FA pour facture + numéro à partir duquel commence la prochaine facture)

Options des factures

Options des factures

Activer les factures : Oui Non

Préfixe :

Numéro facture :

Panneau d'administration > Commandes > Factures

Imprimer un PDF des factures

Par date

Depuis : *
Format : 2007-12-31 (inclus)

Jusque : *
Format : 2008-12-31 (inclus)

* Champs requis

Par statuts

Statuts :

- Annulé (0)
- Awaiting Credit Card Validation (0)
- En attente de réapprovisionnement (0)
- En attente du paiement par chèque (0)
- En attente du paiement par PayPal (0)
- En attente du paiement par virement bancaire (2)
- En cours de livraison (1)
- Erreur de paiement (0)
- Livré (1)
- Paiement à distance accepté (0)
- Paiement accepté (1)
- Préparation en cours (2)
- Remboursé (0)

▶ IMPRIMER DES BONS DE LIVRAISON AU FORMAT PDF

Imprimer un PDF des bons

Depuis : *

Jusque : *

À l'aide de ce menu, il est possible d'imprimer un ensemble de bons de livraisons et de configurer la numérotation des bons (LI pour livraison + numéro à partir duquel commence le prochain BL).

Options des bons de livraison

Options des bons de livraison

Préfixe :

Numéro des bons :

▶ IMPRIMER DES FACTURES AU FORMAT PDF

Page 1 / 1 | Afficher / 1 résultat(s)

ID	ID Commande	Date d'émission	Actions
--	<input type="text"/>	De <input type="text"/> A <input type="text"/>	--
1	n°000007	20-12-21 15:20:03	

La liste des avoirs renseigne sur l'existence de factures d'avoir et sur les dates de création. Ainsi, il est plus facile d'imprimer un ensemble de documents dont la date est connue.

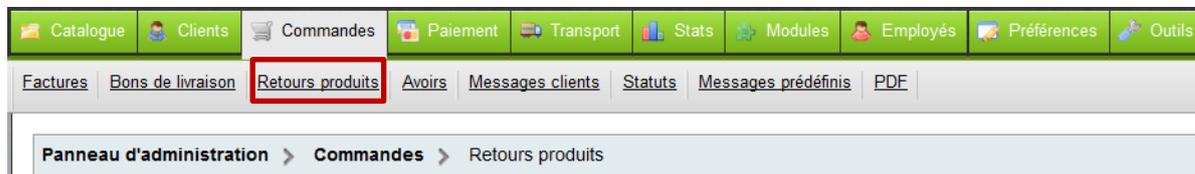
Imprimer un PDF

Début :
Au format 2010-01-01 (date de début incluse)

Fin :
Au format 2010-01-31 (date de fin incluse)

» QUEL MENU ?

Ce menu permet gérer les retours de produits soit les retours sont autorisés dans un certain délai, soit ils ne le sont pas.



» PARAMÉTRER LES RETOURS

Options des retours produits

Options des retours produits

Activer les retours : Oui Non

Nombre de jours :

Si l'option Activer les retours est cochée, le client a la possibilité depuis son compte de les gérer.

Le délai de retour doit être obligatoirement renseigné.

❗ VUES DU FRONT OFFICE



Pour renvoyer des articles, le client sélectionne la commande de référence qui vient de lui être livrée et demande à afficher le détail.

Commande	Date	Prix total	Paiement	Statut	Facture
n°000007	21-12-2011	25,30 €	Virement Bancaire	Livré	détails
n°000006	21-12-2011	53,18 €	Comptant à la livraison	Préparation en cours	détails

Dans le détail de cette commande, il précise par une coche l'article retourné, la quantité et enfin la raison du retour.

Référence	Produit	Quantité	Prix unitaire	Prix total
<input checked="" type="checkbox"/> 920021	ASSOULISSANT LAVANDE 1L	3	5,45 €	16,35 €
Total produits TTC: 16,35 €				
Total frais de port TTC: 8,95 €				
Total : 25,30 €				

Retour de marchandise
Si vous désirez nous retourner un ou plusieurs produits, merci de cocher chacun d'entre eux et de spécifier un motif de retour, puis de valider.

3 articles commandés par erreur

Le retour s'affiche dans la liste **MES RETOURS DE PRODUITS**

RETOUR PRODUITS

Voici la liste des retours produits en cours.

Retour	Commande	Etat du retour	Date d'émission	Etiquette de retour
n°000001	n°000007	En attente de confirmation	21-12-2011	--



RETOUR – BACK OFFICE

Le retour s'affiche dans la liste des **RETOURS PRODUITS**

Il faut sélectionner le retour pour afficher la fiche afin de changer de statut. Ce statut est visible par le client.

Retour produit

Client : Gérard SUDRAT
Plus d'informations sur la fiche client

Commande : Commande n°000007 du 21-12-2011
Plus d'informations sur la fiche commande

Motif de retour : 2 articles commandés par erreur

Statut : En attente du colis ↗
Statut actuel du retour produit

Référence	Nom du produit	Quantité	Utils
920021	ASSOULISSANT LAVANDE 1L	3	

Liste des produits contenus dans le colis

Enregistrer

Panneau d'administration > Commandes > Retours produits

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 1 résultat(s) Réinitialiser Filtrer

ID	ID commande	Statut	Date d'émission
1	n°000007	En attente de confirmation	2011-12-21 14:32:50

Les articles sont en attente de réception ce qui permet au client de voir que le retour a été pris en compte.

❗ VUE DU FRONT OFFICE

Retour	Commande	Etat du retour	Date d'émission	Etiquette de retour
n°000001	n°000007	En attente du colis	21-12-2011	Imprimer

Lorsque les articles sont réceptionnés, il faut changer le statut du retour pour assurer le suivi auprès du client.

1	n°000007	Retour terminé	2011-12-21 14:32:50
---	----------	----------------	---------------------

Les articles retournés sont réinjectés manuellement dans les stocks disponibles si nécessaire et une facture d'avoir doit être générée. Cet avoir apparaît par la suite dans le compte du client en format PDF.

Produits

Produit	PU *	Qté	Remboursé	Retourné	Stock	Total *	Retour
ASSOULISSANT LAVANDE 1L Réf : 920021	5,45 €	3	0	0	87	16,35 €	<input checked="" type="checkbox"/> 3 / 0/3 ↗

* Selon le groupe de l'utilisateur, les prix sont affichés en: TTC

Réinjecter
 Générer un avoir
 Bon de réduction
 Inclure frais de port
Retourner les produits ↗

❗ VUE DU FRONT OFFICE

Accueil > Mon compte > Avoirs

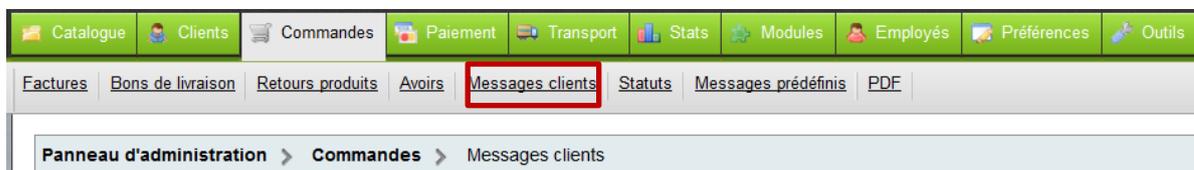
AVOIRS

Liste des avoirs reçus suite à des annulations de commandes.

Avoir	Commande	Date d'émission	Affiche
n°000001	n°000007	21-12-2011	l'avoir



» QUEL MENU ?



» AFFICHAGE DE LA LISTE DES MESSAGES

La liste des messages s'affiche du plus récent au plus ancien par défaut. Il faut sélectionner le message pour le lire.

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 1 résultat(s) Réinitialiser | Filtrer

N° de commande	N° de client	Client	Dernier message	Message(s) non lu(s)	Nombre de messages
7	6	G. SUDRAT	Bonjour, je souhaite recevoir par retour de mail la facture correspondante. Cordialement, G Sudrat	1	2

» AFFICHAGE D'UN MESSAGES

Le détail de la commande client correspondant au message s'affiche.

En bas de l'écran, le message apparait dans la globalité. Une fois que le message est lu, il faut cliquer sur la coche verte. Le fond couleur jaune du message disparaît pour ne plus attirer l'attention.



Nouveau message

Demande de facture

Montrer au client Oui Non

Bonjour,
Veuillez trouver la facture correspondant à vos achats dans votre compte client.
Cordialement
Gestionnaire Administratif

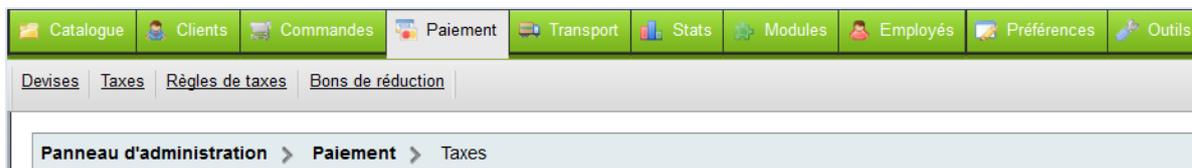
Envoyer

La rubrique **NOUVEAU MESSAGE** permet de répondre au client à l'aide de messages prédéfinis ou non.

Le message est envoyé sur la messagerie du client dont l'adresse est renseignée dans la fiche client.

La rédaction de messages prédéfinis se fait en amont dans le menu **MESSAGES PRÉDÉFINIS**

» QUEL MENU ?



» AFFICHAGE DE LA LISTE

À l'installation, l'application prévoit les 3 taux de TVA les plus couramment utilisés. Ces taux sont modifiables et peuvent être supprimés.

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 3 résultat(s) Réinitialiser Filter

ID	Nom	Taux	Activé	Actions
1	TVAFR 19.6%	19.600%	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	TVAFR 5.5%	5.500%	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	TVAFR 2.1%	2.100%	<input checked="" type="checkbox"/>	

Taxe

Taxe

Activer les taxes : Oui Non

Afficher les taxes dans le panier : Oui Non

Basé sur:

Utiliser l'Ecotax : Oui Non

Cette rubrique définit les règles associées aux taxes. La TVA peut être affichée ou non dans le panier du client.

① VUE DU FRONT OFFICE



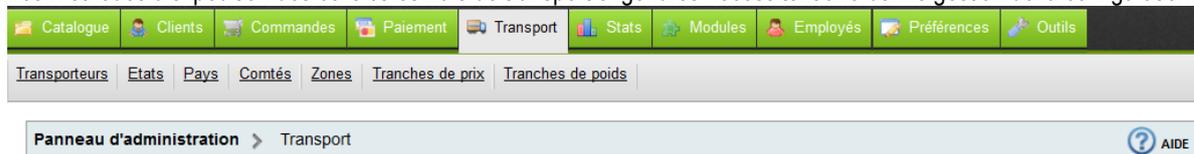
Si l'Ecotax s'applique, elle doit être indiquée directement dans la fiche article.



- ▶▶ GESTION DES FRAIS DE PORT
- ▶▶ GESTION DES TRANSPORTEURS

▶▶ QUEL MENU ?

Les méthodes d'expédition des colis et les frais de transport engendrés nécessitent une bonne gestion de la configuration.

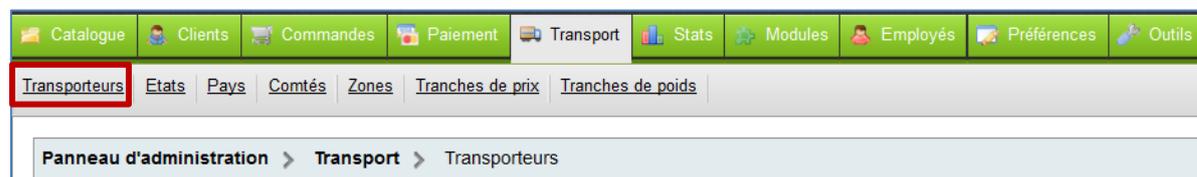


▶▶ PARAMÉTRAGE DE BASE DU PORT

Ces rubriques permettent de définir certaines règles d'application des frais de port



▶▶ DÉFINITION DES TRANSPORTEURS



▶ AFFICHAGE DE LA LISTE DES TRANSPORTEURS

Aucun transporteur n'existe à la création des bases. Il convient donc de le faire puis de définir le transporteur par défaut. Le transport peut être effectué par l'entreprise ou par un transporteur ou par voie postale.

ID	Nom	Logo	Délai	Statut	Transporteur gratuit	Actions
-		-		-	-	-
11	Colissimo		48h	✓	✗	
14	ToutBio retrait magasin		Retrait au magasin	✓	✓	



Le transporteur par défaut est l'un de ceux de la liste précédente.



▶ CRÉATION D'UN TRANSPORTEUR

Transporteurs

Société :

Logo :

Délai de livraison :

URL :

Zone

- Africa
- Asia
- Centrale America/Antilla
- Europe
- Europe (out E.U)
- North America
- Oceania
- South America

Accès du groupe

<input checked="" type="checkbox"/>	ID	Nom du groupe
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Défaut
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Professionnels
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Habituels

Statut :

Appliquer les frais de transports :

Taxe

Frais de manutention :

Choix de la tranche

- Comportement par défaut
- En fonction du prix total
- En fonction du poids

Comportement des tranches :

Il convient d'indiquer le **NOM** du transporteur ou le moyen utiliser pour le transport. *Par exemple, La poste ou Colissimo.*

Le **LOGO** est téléchargé dans la base de données, il s'affichera dans le FrontOffice. Ici, l'adresse du site internet URL en liaison avec ce mode de transport est associée à la fiche pour faciliter l'actualisation des montants.

La **ZONE** indique les zones pour lesquelles le transporteur est disponible, il suffit de cocher.

L'**ACCÈS DU GROUPE** identifie les groupes qui ont accès à ce transport

Le transporteur peut exiger une **TAXE** pour livrer dans certaine zone, il en va de même pour les frais de manutention.

Si la **TRANCHE** est dépassée, il est possible de choisir le comportement de l'application

FRAIS DE PORT ! **Vue du FrontOffice**

Résumé Frais de port Paiement

Transporteur	Informations	Prix
	Retrait au magasin	Gratuit !
	48h	8,95 € TTC

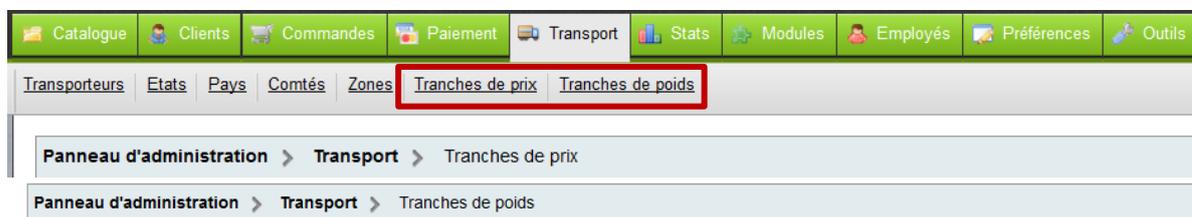
Total HT : 26,10 €
Total taxes : 3,36 €
Total TTC : 29,46 €

Pour obtenir la gratuité des frais de port, vous devez encore commander pour 29,49 €

Bons de réduction Code :

Profitez de nos offres :
25122011 - Chèque de fidélité 10 € sans condition d'achat

►► QUEL MENU ?



►► CRÉATION D'UNE TRANCHE

Il est possible d'ajouter un tarif unique pour les frais de port par tranche de prix ou de poids.

Tranches de prix

Transporteur

De : €*

A : €*

Par exemple, le tarif Colissimo s'applique à des commandes d'un montant total inférieur à 49 €.

OU

Autre exemple, le tarif Colissimo s'applique pour un poids inférieur à 3 Kg

Tranches de poids

Transporteur

De : kg *

A : kg *

►► TARIF DES FRAIS DE PORT

Frais

Transporteur :

Zone / Tranche	0€ à 49€
Toutes les zones :	<input type="text" value=""/>
Europe	<input type="text" value="8.95"/>
Europe (out E.U)	<input type="text" value="8.95"/>

Les prix sont en hors taxes.

Les frais de port Colissimo sont de 8.95 € par tranche de prix entre 0 et 49 €. Ce tarif est hors taxe.



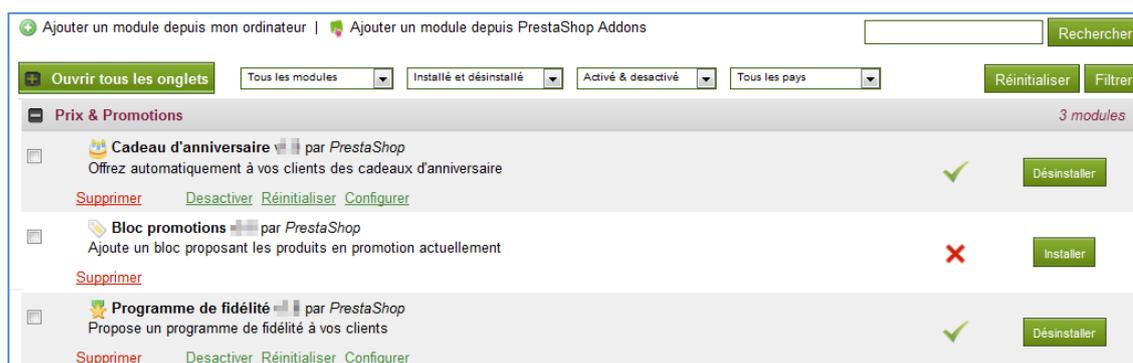
»» QUEL MENU ?

Les modules sont des extensions ou plug-in qui apportent des compléments à l'application de base. Ils permettent de personnaliser le site marchand en fonction des besoins de l'entreprise.



»» COMMENT INSTALLER UN MODULE ?

Le module s'installe **Installer** et se désinstalle **Désinstaller** très facilement à partir des boutons de la liste existante ou par téléchargement de modules **ADDONS** souvent payants. Un module installé et un module non installé



SUPPRIMER le module est supprimé de la liste

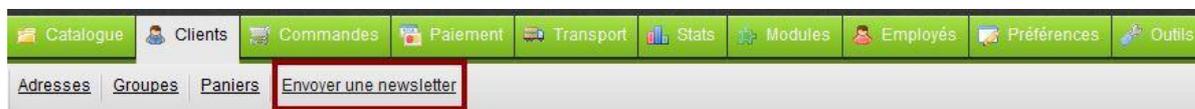
DÉSACTIVER le module n'est pas supprimé mais il ne fonctionne pas

RÉINITIALISER la configuration initiale du module est rétablie. Cette fonctionnalité est intéressante lorsque les paramètres du module ont été changés et qu'il n'agit plus correctement.

CONFIGURER le module propose une configuration par défaut, il est possible de l'adapter en fonction des besoins.

ⓘ Il est fortement conseillé que la gestion des modules soit l'exclusivité de l'administrateur du site marchand. Si l'un des utilisateurs a besoin d'un module, il doit en faire la demande à l'administrateur du site.

▶ QUEL MENU ?



La lettre d'information est envoyée à partir du module **CLIENTS**

▶ COMMENT ENVOYER UNE LETTRE D'INFORMATION ?

PSNewsletter-2.4

You can use the following variables in your message (only for registered customers):
 Variables: %CIVILITY% - %FIRSTNAME% - %LASTNAME% - %MAIL%
 Ces variables sont utilisées pour créer un lien pour afficher la page dans un navigateur et créer le lien de désabonnement.
 Variables: %LINK% - %SUB% - %UNSUB%

1 **Sujet:**
BRAVO, Vous avez gagné!

2 **Message:**

%LINK%
 Bonjour %CIVILITY% %FIRSTNAME% %LASTNAME% !
 Votre email %EMAIL% a été tiré au sort pour gagner 50% de réduction cette semaine, alors n'hésitez plus !
 |
 %SUB% - %UNSUB%

Chemin: p

Configuration

Note: If you leave the fields blank, defaults settings will be used

Emails per minute: **3**

Email from: **3** Email from name: Recipients:

Example: No-reply@195.83 Example: Press Division Example: Mailing List

Test

Mailer Test **4**

Email:

Customers

None

All Customers (7) **5**

Customers who signed up for Newsletter (7)

Customers who signed up for Opt-in (2)

Customers birthday (0)

Format: d-m

Customers who belong to one or more of these groups:

Customers who have not read the latest newsletter (Please wait, no email has been opened)

Email list imported from csv file: (0)

6 Save this mail as template
 Don't save this campaign (no backups, no tracking)

Send Mails

1 La lettre doit obligatoirement avoir un titre, il correspond à l'objet du courriel.

2 La lettre peut contenir des champs de variables tels que le nom du client ou son adresse de messagerie.

3 Il est possible d'augmenter le nombre de courriels envoyés par minute (la valeur par défaut convient très bien).

Il est possible de choisir l'adresse de réponse, le nom de l'expéditeur, et le nom de la liste d'envoi. L'adresse de réponse <no-reply> permet de spécifier que l'on ne veut pas de réponse.

Si les 2 premiers champs sont vides, ils seront remplis par défaut pour éviter de retrouver le message <blacklisté> en spam.

4 Avant l'envoi de la lettre, il est possible de faire un test de fonctionnement.

5 Il faut choisir le ou les destinataires du courriel. Ici, tous les clients abonnés à la lettre vont la recevoir. Il est possible de traiter jusqu'à 20000 abonnés.

6 La sauvegarde du courriel permet de le réutiliser par la suite en <template>

7 **MANAGE TRANSLATION** permet de traduire les termes du module si nécessaire.

%LINK%	=	%lien%
%SUB%	=	%S'abonner%
%UNSUB%	=	%Se désabonner%
Subject	=	sujet
Newsletter of	=	Lettre d'information

Campagne publicitaire n° 2

Backup: Warning: mail(): Failed to send mail. (550 5.1.1: Recipient address rejected: User unknown in local recipient table) in /home/lvrebmag/backupmagtools/swift/PluginMailSend.php on line 160 No backup!

14.29 % (1/7)

Wait... Sending Emails...

nom	prénom	courriel	STATUS
Maier	TestMan	nic.ahes@ga bac	
Total sent / Total to be sent			1/7
Total successfully			0
Total failure			1

Campagne publicitaire n° 2

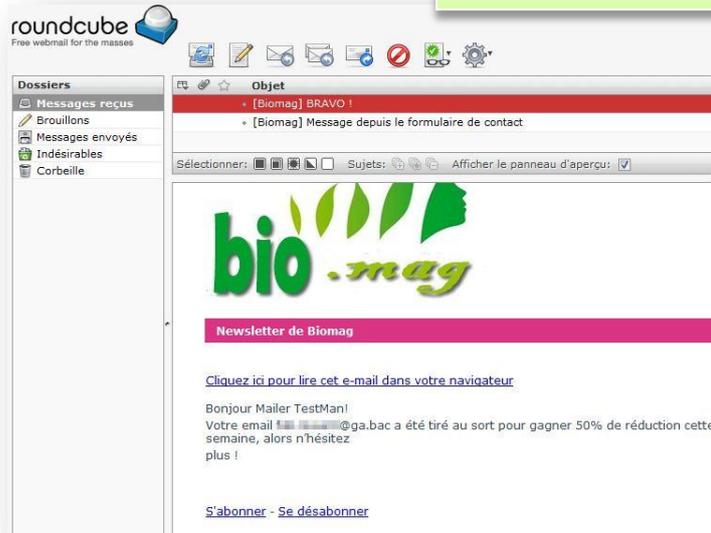
Backup: Ok 100.00 % (7/7)

Finished!

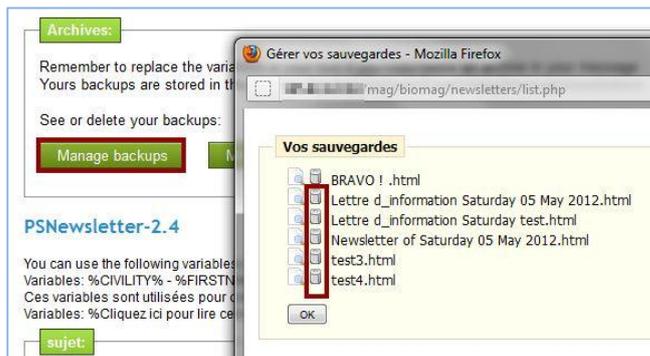
Report

nom	prénom	courriel	STATUS
Maier	TestMan	nic.ahes@ga bac	Bravo ! vous êtes abonné
crescenzo	maier	crescenzo.maier@yahoo.fr	Bravo ! vous êtes abonné
anne	bertrand	anne.bertrand@gmail.com	Bravo ! vous êtes abonné
bertrand philippe	maier	bertrand.maier@gmail.com	Bravo ! vous êtes abonné
Samanta	Silvia	silvia.konig@orange.fr	Bravo ! vous êtes abonné
myriam	maier	myriam.maier@met	Bravo ! vous êtes abonné
Vincent	Flora	vincent.flora@hotmail.com	Bravo ! vous êtes abonné
Total sent / Total to be sent			7/7
Total successfully			6
Total failure			1

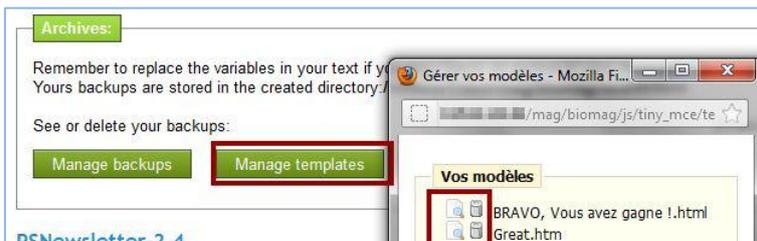
Vue – Lettre d'information



REMARQUES



MANAGE BACKUPS permet de gérer ses sauvegardes. Ainsi, il est possible de les visualiser et de les modifier.



MANAGE TEMPLATE les <templates> sont des modèles de lettre d'information.

▶ EN AMONT, L'INSTALLATION DU MODULE (RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATEUR)

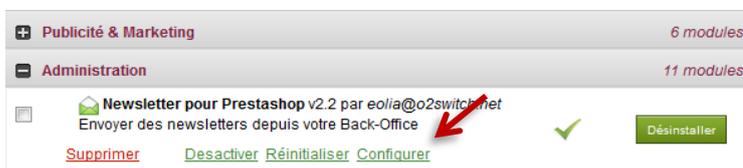
Il convient de charger le fichier compressé  `newsletteradmin.zip` puis de l'activer.



❶ Sélectionner le fichier dans la base puis ❷ charger le module. Cette opération peut prendre quelques minutes.



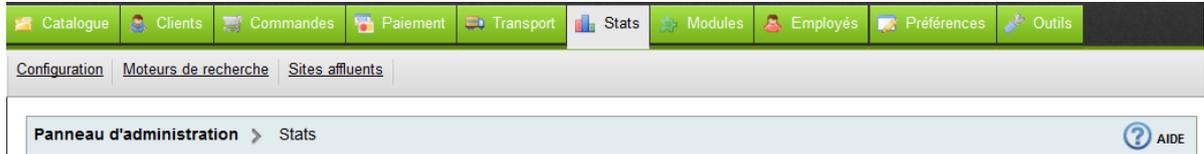
Le module à installer se trouve dans l'administration des modules. Une fois installé, il faut le **CONFIGURER**.



Cliquer sur **COPIER LES FICHIERS** pour terminer l'installation du module. Cette copie peut prendre quelques minutes.

▶ QUEL MENU ?

Les statistiques permettent d'obtenir des informations sur les clients, le catalogue, les visites, etc.



▶ EN AMONT, LE PARAMÉTRAGE

Il convient tout d'abord de vérifier l'installation du module **RÉCUPÉRATION DES DONNÉES STATISTIQUES** et du module **TABLEAU DE BORD STATISTIQUES**.

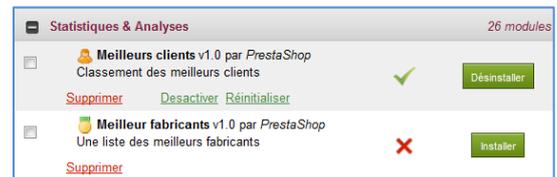
Ces compléments de programme sont indispensables pour visualiser correctement les données statistiques.



Certains modules de visualisation des données sont aussi indispensables à l'affichage des statistiques (voir liste ci-contre).

▶ MODULES DE STATISTIQUE

Dans la rubrique **STATISTIQUES & ANALYSES** des modules disponibles, il est possible d'ajouter des statistiques (commandes et CA, informations clients, meilleures catégories, sites affluents, etc.)

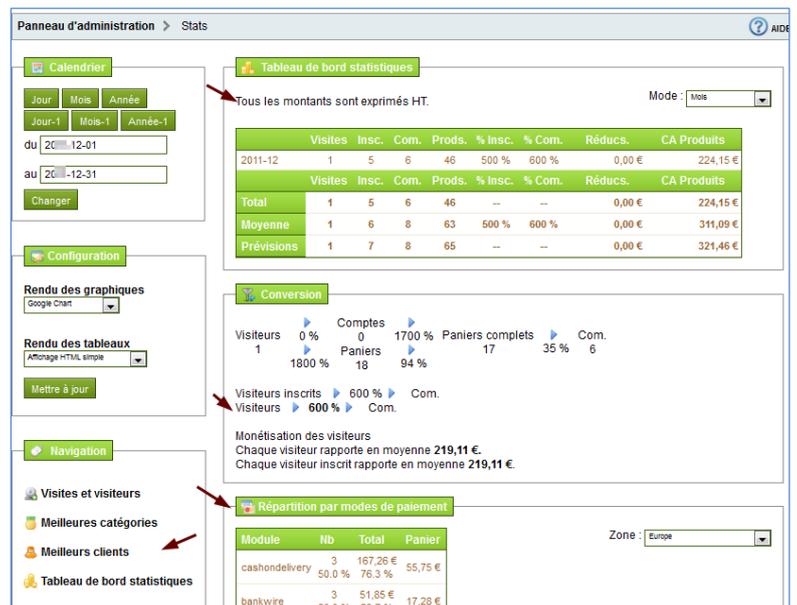


▶ VISUALISATION DE STATISTIQUES

Les statistiques sont mises à jour en temps réel sachant qu'il est possible d'obtenir les informations par jour, mois ou année.

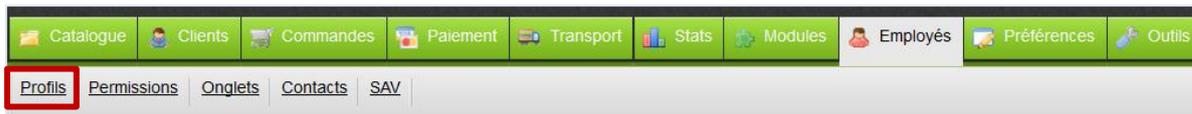
Cet outil permet au gestionnaire de voir le comportement des clients qui achètent en ligne.

Le type de statistique peut être changé en cliquant sur les liens de navigation.



» QUEL MENU ?

Les employés qui sont amenés à gérer certaines tâches du site marchand se voient d'octroyer des droits utilisateurs. Par exemple, le responsable administratif des ventes visualise et met à jour le catalogue, gère les commandes clients, accède aux statistiques, etc. en aucun cas il ne peut supprimer des données de base ; tandis que le responsable des achats accède uniquement au stock et aux statistiques. Seul l'administrateur du magasin a accès à la boutique entière sans restriction de droits.



» AFFICHAGE DE LA LISTE DES EMPLOYÉS

Tous les utilisateurs ayant accès à la boutique sont inscrits dans cette liste. Par défaut, le compte administrateur est automatiquement créé à l'installation de la boutique. Les autres comptes doivent être créés en leur affectant un profil défini.

Nouveau

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 3 résultat(s) Réinitialiser Filter

ID	Nom	Prénom	Adresse e-mail	Profil	Statut	Actions
-				--	--	--
1	Fénié	Patrick	pfenie@...	Administrateur	✓	
2	Mauri	Fabienne	fmauri@...	Administrateur	✓	
3	gestionnaire des ventes	GAV	gav@ga.bac	Gestion des ventes	✓	

» CRÉATION D'UN PROFIL

ⓘ Avant de créer un compte « employé », il convient de vérifier si son profil est déjà paramétré. Si ce n'est pas le cas, il faut le créer.

Nouveau

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 2 résultat(s) Réinitialiser Filter

ID	Nom	Actions
-		--
1	Administrateur	
2	Gestion des ventes	

Profils

Nom :

Après avoir indiqué le nom du nouveau profil, l'application retourne vers la liste des profils puis la liste se met à jour.

» CRÉATION D'UN PROFIL & ATTRIBUTION DES PERMISSIONS

Panneau d'administration > Employés > Permissions

Profil mis à jour

Gestionnaire des achats	Voir	Ajouter	Editer	Supprimer	Tout
Administrateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion des ventes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestionnaire des achats	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catalogue	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
» Suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
» Marques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Maintenant, il faut attribuer les droits au profil. Ces droits dépendent des tâches assignées à l'employé sur le site marchand.

Pour chaque menu et sous-menu, la personne peut **VOIR** l'information, **AJOUTER** des données, **ÉDITER** et modifier le formulaire et/ou le **SUPPRIMER**.

ⓘ Il n'y a pas de bouton d'enregistrement, les changements sont pris en compte automatiquement

CONSEILS éviter de permettre la suppression des données de base (catalogue, transport, etc.), elle sera faite par l'administrateur si besoin est ; de donner accès au menu **PRÉFÉRENCES** et **OUTILS** ; ne laisser qu'en lecture seule la liste des employés.



» CRÉATION D'UN COMPTE « EMPLOYÉS »

Tous les champs obligatoires (prénom, nom, mot de passe, e-mail, etc.) doivent être complétés.

Le profil attribué au salarié est indiqué au bas du formulaire à partir de la liste déroulante. Les permissions octroyées seront alors appliquées. La fiche doit être enregistrée pour être prise en compte.

Il est préférable de créer un compte pour chacun des employés.

Employés

Nom : ALVES *

Prénom : NICOLAS *

Mot de passe : *

Adresse e-mail : gaa@ga.bac *

Couleur du back office :

Langue : Français (French) *

Thème : flashyturtle *

Mode d'interface : Affichage au survol Affichage au clic

Statut :

Profil : Gestionnaire des achats *

ⓘ VUE DU FRONT OFFICE – CONNEXION DU GESTIONNAIRE DES VENTES

ToutBio

Adresse e-mail
emilie.Dupond@ga.bac

Mot de passe
.....

[Mot de passe oublié ?](#)

Quand un employé se connecte, seuls les onglets rendus accessibles sont affichés. Les droits sont variables dans chaque menu. *Par exemple, Emilie Dupond gestionnaire des ventes n'a pas le même affichage de module que l'administrateur.*





►► LES CONTACTS CLIENTS

Panneau d'administration > Employés > Contacts

► AFFICHAGE DE LA LISTE

La communication avec le client doit être facilitée. Aussi il est conseillé de créer différents comptes de contact au sein de l'entreprise. Cette fonctionnalité permet aux clients de contacter directement le service correspondant.

+ Nouveau

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 2 résultat(s) Réinitialiser Filtrer

ID	Nom	Adresse e-mail	Informations complémentaires	Actions
1	Webmaster		Si un problème technique survient sur le site	
2	Service client		Pour toute question ou réclamation sur une commande	

► CRÉATION D'UN COMPTE DE CONTACT

Il peut être créé autant de compte que nécessaire (service après-vente, support technique, service commercial, etc.).

Contacts

Nom : (Nom du contact (ex : Support Technique))

Adresse e-mail : (L'email sera envoyé à cette adresse)

Enregistrer sur le Service Client (Ce message sera enregistré dans l'onglet Client Service)

Informations complémentaires : (Informations complémentaires au sujet de ce contact)

Chaque compte est rattaché à une adresse électronique.

Pour filtrer les courriels mais aussi guider le client dans ces réclamations, il est judicieux de donner des informations complémentaires.

Le client qui souhaite contacter un service sélectionne l'objet dans la liste déroulante

📌 VUE DU FRONT OFFICE

SERVICE CLIENT - CONTACTEZ-NOUS

Pour des questions à propos d'une commande ou des informations sur nos produits.

Envoyez un message

Objet : (Pour toute question ou réclamation sur une commande)

Votre adresse e-mail :

Numéro de commande :

Produit :

Fichier :

Message :



» LE SERVICE APRÈS-VENTE

Les messages des Contacts sont centralisés et ventilés par catégorie dans le Service Après-Vente SAV. Il est ainsi possible de connaître les demandes clients pour lesquelles le suivi n'a pas encore été assuré, plutôt que de vérifier si l'un des destinataires du courriel a déjà répondu.

» AFFICHAGE DU TABLEAU DE BORD DES MESSAGES

Dans ce tableau de bord, le service client détient un message qui n'a pas encore été lu. Le message est sélectionné pour en assurer le suivi.

Panneau d'administration > Employés > SAV

Webmaster
Si un problème technique survient sur le site

Pas de nouveau message

Service client
Pour toute question ou réclamation sur une commande

1 nouveau message

Service client : Statistiques

Nombre total de sujets	1
Sujets en attente	0
Total de messages de clients	1
Total de messages d'employés	0
Sujets non lu	1
Sujets clos	0

Page 1 / 1 | Afficher [50] / 1 résultat(s) Réinitialiser Filtrer

ID	Client	E-mail	Type	Langue	Statut	Employé	Messages	Dernier message	Actions
1	Gérard SUDRAT	gsudrat@ga.bac	Service client	Français (French)		--	...	2011-12-22 17:21:14	

» TRAITEMENT DU MESSAGE

Le détail du message permet de donner la suite qui convient.

Il peut être **TRANSFÉRER** à un autre employé qui reçoit une notification par courriel ou une **RÉPONSE À CE MESSAGE** peut être apportée directement par le gestionnaire administratif.

Les **QUATRE BOUTONS** à droite de la page permettent de modifier le statut du message pour en assurer le suivi par n'importe quelle personne.

Messages

Transférer cette discussion à [Choisissez...]

- Choisissez...
- Quelqu'un d'autre
- P. Féné
- G. gestionnaire des ventes
- F. Mauri

Gérard SUDRAT

ID client 6
Envoyé le 22-12-2011 17:21:14
Navigateur Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:8.0) Gecko/20100101 Firefox/8.0
Commande numéro 6
Produit numéro 3818

Sujet [Service client]

ID discussion 1
ID message 1
Message
Bonjour,
La notice d'utilisation du produit est en anglais.
Merci de m'en transmettre une en français.

G Sudrat

Répondre à ce message

- Réponse au message suivant sans réponse dans cette catégorie >
- Définir ce message comme traité
- Déclarer ce message comme "en attente 1" (répondre ultérieurement)
- Déclarer ce message comme "en attente 2" (répondre ultérieurement)

