

Nom et Prénom :

# FORMATION DIGITALE

## Systeme de Gestion de Contenu **PrestaShop**



# PrestaShop

Lycée du Diadème - Te Tara o Mai'ao

Formatrice : EL BAZTA Rachida

# SOMMAIRE

---

Introduction : que faut-il savoir sur ce CMS - Content Management System (SGC) ?  
Travail préparatoire

## 1. Le rôle client : connexion sur RANDO (F.O)

- 1.1 Commander un produit
- 1.2 Tchat avec ma boutique
- 1.3 Ajouter un message à une commande

## 2. Le rôle du logisticien : le Back Office (B.O)

### 2.1 Module vendre

#### 2.1.1 L'onglet « commandes »

- 2.1.1.1 Rubrique « commande »
- 2.1.1.2 Rubrique « factures »
- 2.1.1.3 Rubriques « avoirs » et « bons de livraison »
- 2.1.1.4 Rubrique « paniers ».

#### 2.1.2 L'onglet « Catalogue »

- 2.1.2.1 Rubrique « produit » : Gérer et créer des produits
- 2.1.2.2 Rubrique « catégorie »
- 2.1.2.3 Rubrique « suivi »
- 2.1.2.4 Rubrique « Attributs et caractéristiques »
- 2.1.2.5 Rubrique « Marques et fournisseurs »
- 2.1.2.6 Rubrique « Promotions »
- 2.1.2.7 Rubrique « Stocks »

#### 2.1.3 L'onglet Client

- 2.1.3.1 La rubrique « clients »
- 2.1.3.2 La rubrique « Adresses »
- 2.1.3.3 La rubrique « Encours autorisés »

#### 2.1.4 L'onglet SAV

- 2.1.4.1 La rubrique « SAV »
- 2.1.4.2 La rubrique « Messages prédéfinis »
- 2.1.4.3 La rubrique « Retours produits »

#### 2.1.5 L'onglet statistiques

Modules : PERSONNALISER et CONFIGURER  
Application



# PrestaShop



*Preston est la mascotte de Prestashop (Presta = prestataire / shop = boutique) ; c'est un macareux. Il est petit mais costaud et il est le symbole de la vie en communauté ; emblème de la réussite de Prestashop.*

PrestaShop fut créé en 2007 au sein de l'école informatique Epitech par cinq étudiants. Les créateurs décidèrent d'en faire un logiciel libre dès sa conception. Il fut notamment testé par plusieurs marchands.

En 2021, Prestashop a été racheté par l'éditeur italien MBE Worldwide en raison de l'accélération de la digitalisation des entreprises. En effet, Prestashop fait partie des principaux acteurs qui contribuent au développement de l'e-commerce à travers le monde (300 000 boutiques sont en ligne à ce jour, il est leader en Europe, disponible dans plus de 165 pays et 63 dialectes différents).

## 1. Qu'est-ce que Prestashop ?

Prestashop est un CMS « Content Management System » ou système de gestion de contenu, c'est-à-dire un logiciel qui permet de concevoir un site web (pour Prestashop un site marchand). Il est **gratuit** et c'est une solution « **Open source** » : c'est-à-dire un logiciel dont le code source est en libre accès, et que les développeurs peuvent adapter et faire évoluer. (Actuellement version 1.7.8.2).

## 2. Installer Prestashop

Utiliser Prestashop nécessite de **l'héberger**, soit chez un hébergeur, soit en localhost (hôte local), c'est-à-dire sur son ordinateur personnel pour le développer avant de le diffuser sur le Net (cette fois chez un hébergeur qu'il faudra rémunérer). [Site Prestashop.com](https://www.prestashop.com)

*Une fois téléchargé, il suffit de l'installer sur l'hébergeur choisi en décompressant le fichier zippé. Pour que Prestashop tourne, il faut que 3 extensions .php soient activées sur le serveur (php curl, php mysqli et php pdo\_mysql).*

*Un **assistant d'installation** va permettre de créer le site en passant par trois premières étapes : le choix de la langue, l'acceptation des licences et la compatibilité du système (voir page-écran ci-dessous colonne de gauche).*

Les 6 étapes  
de création  
de la boutique

Forum | Support | Documentation | Blog

## Assistant d'installation

✓ Choisissez votre langue  
✓ Acceptation des licences  
✓ Compatibilité système  
Informations de la boutique  
Configuration système  
Installation de la boutique

Need help?  
Sign up for a support plan

### Informations à propos de votre boutique

Nom de la boutique: maboutique

Activité principale: Merci de choisir une activité  
Alimentation et gastronomie  
Animaux  
Articles pour bébé  
Arts et culture  
Auto et moto  
Bijouterie  
Chaussures et accessoires  
Fleurs, cadeaux et artisanat  
HiFi, photo et vidéo  
Informatique et logiciels

Pays: \_\_\_\_\_

### Votre compte

Prénom: \_\_\_\_\_  
Nom: \_\_\_\_\_  
Adresse e-mail: \_\_\_\_\_

Aidez-nous à mieux vous connaître pour que nous puissions vous orienter et vous proposer les fonctionnalités les plus adaptées à votre activité !

\* Cette adresse e-mail vous servira d'identifiant pour accéder à l'interface de gestion de votre boutique.

### 3. Créer la boutique

#### ◇ Les informations de la boutique

Pour créer la boutique (toujours dans l'assistant d'installation), l'étape suivante consiste à renseigner les **informations relatives à la boutique** : son nom, son activité principale, le pays, c'est aussi ici que vous devez créer votre **compte administrateur**, en entrant un identifiant et un mot de passe de connexion.

#### ◇ La configuration du système

Pour utiliser Prestashop, lors de l'installation, il faut créer **une base de données** afin d'y enregistrer toutes les données nécessaires au fonctionnement de la boutique (données des clients, informations produits, informations de paiement...). Cette étape consiste donc à connecter Prestashop à la base de données créée pour la boutique.

Il faut donc, dans l'assistant d'installation, renseigner le nom de la base de données créée précédemment (à noter toutes les tables créées par Prestashop ont comme préfixe « ps\_ ».). Pour finir sur cette étape, il faut cliquer sur le bouton **tester la connexion à la base de données** afin de vérifier que cette dernière est bien configurée.

#### ◇ Installation de la boutique

Une fois la base de données configurée, une boutique va s'installer. Prestashop propose un « thème » (un template) qu'il vous faudra modifier et adapter à votre propre boutique.


- Pour accéder à la boutique (front office) : cliquer sur « découvrez votre boutique »
- Pour accéder à l'administration de la boutique (back office) : cliquer sur « Gérez votre boutique »

Pour des raisons de sécurité, vous devez supprimer le dossier "install" manuellement ?

5- Installation : installation de la boutique

L'installation terminée, il ne vous reste qu'à supprimer le dossier **install** sur le serveur, pour des raisons de sécurité.


L'accès au Front Office (votre boutique) et au Back Office (l'administration de votre boutique) se fait par les boutons **Découvrez votre boutique** et **Gérez votre boutique**.



### Administration

Accédez dès à présent à votre interface de gestion pour commencer la configuration de votre boutique.

[Gérez votre boutique](#)

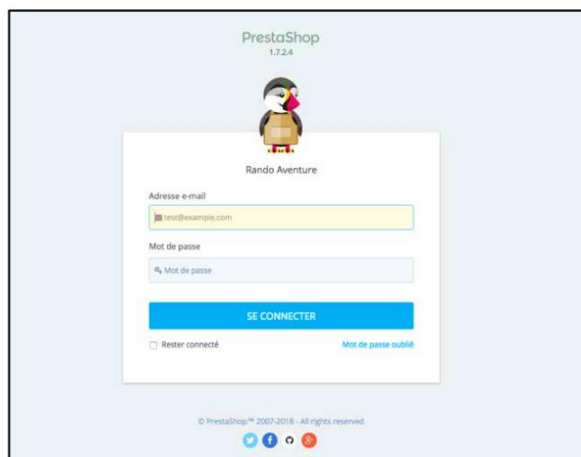


### Front Office

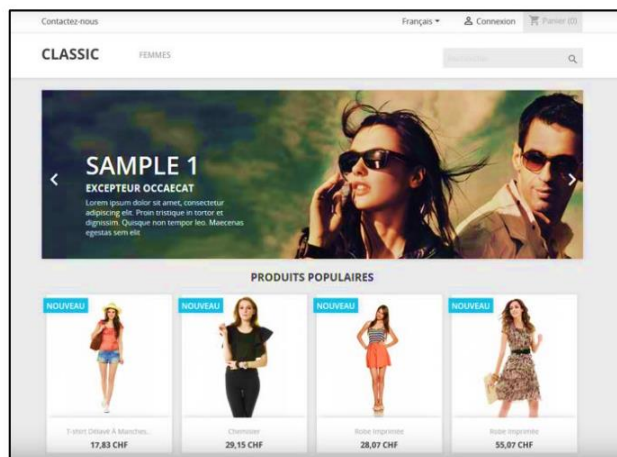
Découvrez l'apparence de votre boutique avec quelques produits de démonstration, prêts à être personnalisés par vos soins !

[Découvrez votre boutique](#)

L'accès au Front Office et au Back Office



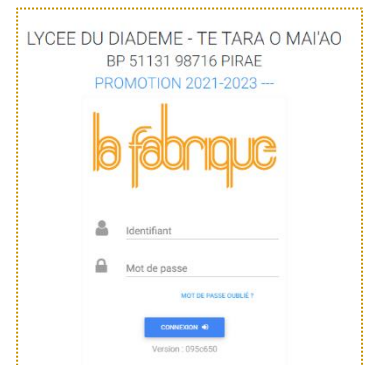
Écran suivant : l'accès par mot de passe à l'administration de la boutique



Écran suivant : la boutique

#### 4. Quelles solutions pour mon hébergement ?

- Pour héberger vos CMS, vous pouvez opter pour la **plateforme Educintel** qui propose des solutions d'hébergement dédiées à l'apprentissage clé en main et sans aucune maintenance (« la fabrique » ; 840 €/an pour 2 classes de 30 élèves : [contact@educintel.fr](mailto:contact@educintel.fr))
- Vous pouvez aussi choisir une installation sur le **serveur local** (donc de l'établissement) et un hébergeur français (RGPD) chez **02Switch** (≈ 100 €/an))



*Si vous n'utilisez pas ou plus Educintel, voici quelques informations :*

*Pour le CRM, vous pouvez passer sur Hubspot en version gratuite (Suite CRM étant bien complexe), et pour le marketing automation sur SendinBlue pour lequel des plugins, que ce soit WP ou PS existent pour envoyer une newsletter à partir d'une liste créée sur WP ou PS.*

*Attention ! Vous devez cependant assurer la maintenance des sites (il faut donc pouvoir y consacrer un peu de temps lors de la mise en place), et créer la BDD client ; le catalogue...*

- Les étudiants peuvent héberger leurs CMS gratuitement durant leurs années d'études chez, par exemples, les hébergeurs suivants :
  - 📄 Planethoster : <https://www.planethoster.com/fr/Education-Etudiant>
  - 📄 Infomaniak : <https://news.infomaniak.com/hebergement-gratuit-pour-les-etudiants/>



- Voici 2 guides knowledge précieux pour vous aider à installer les CMS chez vous :
  - 📄 <https://kb.n0c.com/knowledge-base/installation-dun-cms-sur-n0c-joomla-prestashop-et-drupal/>
  - 📄 <https://kb.n0c.com/knowledge-base/utilisation-de-wordpress-sur-n0c/>
- De nombreux tutos sont disponibles sur Internet pour créer pas à pas son site marchand avec Prestashop. Je vous propose une vidéo très claire : <https://www.youtube.com/watch?v=RRqhQnKXbHk> (Open tuttos.com)

# TRAVAIL PRÉPARATOIRE

## Création d'une fiche produite

### 1<sup>ère</sup> étape :


Vous êtes logisticien(ne) BO dans la boutique **Rando Aventure**, une PME spécialisée dans les **articles de randonnée**. Vous devez créer une « fiche produit » et bien la renseigner afin qu'elle soit efficace pour nos e-acheteurs et optimisée pour les moteurs de recherche comme Google.

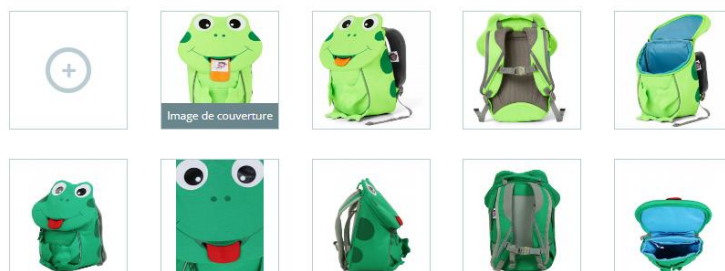
A l'aide de vos recherches sur le Web, préparez votre travail en suivant les points ci-dessous. Vous pouvez vous inspirer de l'exemple de la fiche produit « sac à dos randonnée Frimousse La Grenouille pour enfant » optimisée.

### CREATION FICHE PRODUIT & COMPTE CLIENT

CARACTERISTIQUES	VOS DONNEES	OK
<b>LOGISTICIEN - BO</b>		
1. Choix du produit (randonnée)		
2. Sélection d'images avec déclinaisons		
3. Nom du produit		
4. Récapitulatif : résumé		
5. Descriptif : informations détaillées		
6. Vidéo sur Youtube (courte)		
7. Livre blanc - Fiche technique en PDF		
8. La marque du produit (créée ou non)		
9. Choix d'un produit associé		
10. Référence de mon produit		
11. Quantité en stock du produit		
12. Dimensions et poids du produit		
13. Prix HT – prix spécifique du produit		
14. Options de référencement : Mots clés - Les balises		
15. Catégorie (existante ou à créer)		
<b>CLIENT - FO</b>		
16. Titre de civ ; NOM ; Prénom ; date de naissance		
17. E-mail ; Mot de passe		
18. Adresse (en France)		

Exemple : produit Sac à dos de randonnée Frimousse La Grenouille, enfant

- Choisissez un nom au produit : Sac à dos Frimousse La Grenouille, enfant
- Sélectionnez des Images d'un même produit (randonnée) avec 2 déclinaisons (couleurs ; tailles ; volumes ; textures...) : à enregistrer dans le fichier Images  sous format JPEG ou PNG.



Exemples de sites...

<https://www.campz.fr/chaussures/>  
<https://www.auvieuxcampeur.fr/activites/randonnee>

<https://www.tradeinn.com/trekkinn/fr>

**Proposez un récapitulatif :** *Il s'agit d'un résumé qui décrit brièvement le produit (Important SEO)*  
Frimousse la grenouille est un sac à dos rigolo et pratique pour enfant. Son design est fun et ludique. Le dos du sac et les bretelles sont rembourrés et micro-aérés.

**Proposez un descriptif :** *il permet de fournir davantage d'informations sur le produit.*

**Description du sac à dos :**

Le **sac à dos Frimousse La Grenouille** a tout pour devenir le meilleur ami de votre bout de chou. Il est amusant et attendrissant avec sa frimousse de grenouille friponne. Les parents apprécieront aussi son côté pratique et confortable. De plus, il dispose d'une conception éco-responsable en polyester à partir de bouteilles PET recyclé.

Le **sac à dos Frimousse La Grenouille** dispose d'un mini format adapté ainsi que d'une structure ergonomique. En effet il est vraiment agréable à porter avec ses bretelles matelassées et réglables et son dos moussé et micro-aéré. Sa sangle de sternum permet de bien répartir le poids du sac sur les épaules. On peut aussi le tenir par sa poignée supérieure. Les petits fripons pourront en plus s'amuser à tirer la langue de la grenouille, car au bout se cache un petit porte étiquette plastifié.

Ce petit sac garantit en plus une sécurité maximale avec ses détails réfléchissants, servant à rendre votre enfant bien visible auprès des automobilistes, notamment la nuit. Côté rangement, il est composé d'un compartiment zippé et doublé, dans lequel on peut glisser le doudou et quelques crayons. Celui-ci contient une petite poche élastique.

**Informations techniques supplémentaires :**

<b>Garantie</b>	2 ans	<b>Détails du sac à dos :</b>
<b>Type</b>	Sac à dos scolaire, enfant	Fermeture à glissière
<b>Matière</b>	Polyester à partir de bouteilles PET recyclé.	1 poche intérieure
<b>Tailles</b>	Small : L28.0 x H38.0 x P16.0 cm Medium : L29.0 x H40.0 x P18.0 cm Large : L30.0 x H42.0 x P20.0 cm	Doublure intérieure
<b>Poids</b>	Small : 0.20 kg Medium : 0.50 kg Large : 0.70 Kg	Dos et bretelles rembourrés
<b>Références</b>	Small : 1234V-NDRC Medium : 1235V-NDRC Large : 1236V-NDRC	Sangle pour poitrine
		Détails réfléchissants
		Porte étiquette

**Sur YouTube, trouver un lien vidéo :** *lien vidéo Youtube à insérer dans « récapitulatif » (vidéo courte)*

- Yoga avec Frimousse La Grenouille : [https://youtu.be/n1dbQ\\_Wujnw](https://youtu.be/n1dbQ_Wujnw)
- Comment choisir le bon sac à dos : <https://youtu.be/k4rKcudxOzk>

**Document PDF :** comment choisir le bon sac à dos ?

**Créer votre marque :** FANFAN

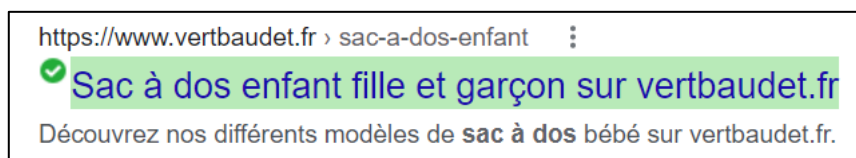
**Pensez à un produit associé :** Gourde (*qui portera la même marque par exemple*)

**Décidez d'une quantité :** 100 (*en fonction des déclinaisons*)

**Réfléchissez à la référence :** 0102NDRC (*en fonction des déclinaisons*)



- ❑ **N'oubliez pas les dimensions de votre produit pour la livraison** : dimensions du produit et/ou poids
  - Small : L28.0 x H38.0 x P16.0 cm
  - Medium : L29.0 x H40.0 x P18.0 cm
  - Large : L30.0 x H42.0 x P20.0 cm
  
- ❑ **Donnez un prix HT (ou TTC) à votre produit** : Prix 33.29 HT soit 39.95 TTC
  - **Vous pouvez décider d'un prix spécifique** : prix lancement avec bandeau – 5%
  - **Des prix différents selon la déclinaison** : small moins cher que Large
  
- ❑ **N'oubliez pas les options pour le référencement de notre produit** :
  - **Mots clés** : randonnée ; sac ; sac à dos ; sac à dos enfant ; sac à dos randonnée enfant ; sac grenouille ; sac à dos grenouille ; sac à dos grenouille enfant ; sac léger ; sac rigolo...
  - **Vous pouvez joindre un document en PDF** : Comment choisir le bon sac à dos ?
  
- ❑ **Il faudra rattacher votre produit à une catégorie (elle existe ou elle est à créer)** : accueil – sac à dos – sac à dos enfant
  
- ❑ **Il y a aussi le référencement-SEO : Meta title ; meta description**



**2<sup>ème</sup> étape :**

Passionné(e) de randonnée, vous souhaitez commander deux ou trois produits de la boutique **Rando Aventure**.

Avant de passer en FO (Front Office = côté client), préparer la fiche d'identité du futur client.

**Titre de civ ; NOM ; Prénom ; E-mail ; mot de passe ; date de naissance ; adresse (en France)**

# GUIDE PAS À PAS DE PRESTASHOP



## Utilisation de la boutique e-commerce Rando Aventure



Rôles en **F**ront **O**ffice (FO) & en **B**ack **O**ffice (BO)

# 1. Le rôle client : connexion sur RANDO

Objectif : réaliser une commande et laisser un message associé à cette commande.

## 1.1 Commander un produit

Pour cela, le client visite les différents produits sur la page d'accueil, il en sélectionne un et l'ajoute au panier.

Il commande ici par exemple une tente.


Accueil / Tente et abris / Tentes de randonnées / Tente Atlas III - Cactus / Grey



**TENTE ATLAS III - CACTUS / GREY**  
122,33 €  
TTC

Quantité  
1

✓ Disponible

Partager   

 Garanties sécurité (à modifier dans le module "Réassurance")  
 Politique de livraison (à modifier dans le module "Réassurance")  
 Politique retours (à modifier dans le module "Réassurance")

Description Détails du produit

Tente dôme ultra-légère 3 personnes, idéale pour la randonnée ou le trekking.

Il l'ajoute au panier puis commande en cliquant sur « commander »

✓ Produit ajouté au panier avec succès



**Tente Atlas III - Cactus / Grey**  
122,33 €  
Quantité : 1

Il y a 1 article dans votre panier.







Sous-total : **122,33 €**  
Transport : **gratuit**  
**Total TTC 122,33 €**

Il doit ensuite entrer des informations personnelles (noms, adresse...), choisir le mode de livraison (retrait en magasin ou livraison à domicile sous 48 h), choisir le paiement (par chèque ou par virement bancaire).


Le client retrouve tout le détail dans son compte et « Historique et détails de mes commandes ».

Accueil / Votre compte

**Votre compte**

 INFORMATIONS  
 ADRESSES  
 HISTORIQUE ET DÉTAILS DE MES COMMANDES  
 AVOIRS  
 BONS DE RÉDUCTION  
 RETOURS PRODUIT

✓ **VOTRE COMMANDE EST CONFIRMÉE**  
Un e-mail vous a été envoyé à l'adresse rose.marin@gmail.com.

ARTICLES DE LA COMMANDE	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	TOTAL PRODUITS
 Tente Atlas III - Cactus / Grey	122,33 €	1	122,33 €
Sous-total			122,33 €
Frais de livraison			gratuit
<b>TOTAL TTC</b>			<b>122,33 €</b>

**DÉTAILS DE LA COMMANDE:**  
Référence de la commande : WXQTUEIM  
Moyen de paiement : Chèque  
Mode de livraison : Rando Aventure  
Transport  
Livré sous 48 h

Votre commande sur Rando Aventure a bien été enregistrée.  
Veuillez nous envoyer un chèque avec :  
Montant du règlement. **122,33 €**  
payable à l'ordre de **Rando Aventure**  
à envoyer à **Place du Capitole**  
**31000 TOULOUSE**  
N'oubliez pas d'indiquer votre référence de commande WXQTUEIM.  
Un e-mail contenant ces informations vous a été envoyé.  
Votre commande vous sera envoyée dès réception du paiement.  
Pour toute question ou information complémentaire merci de contacter notre support client.

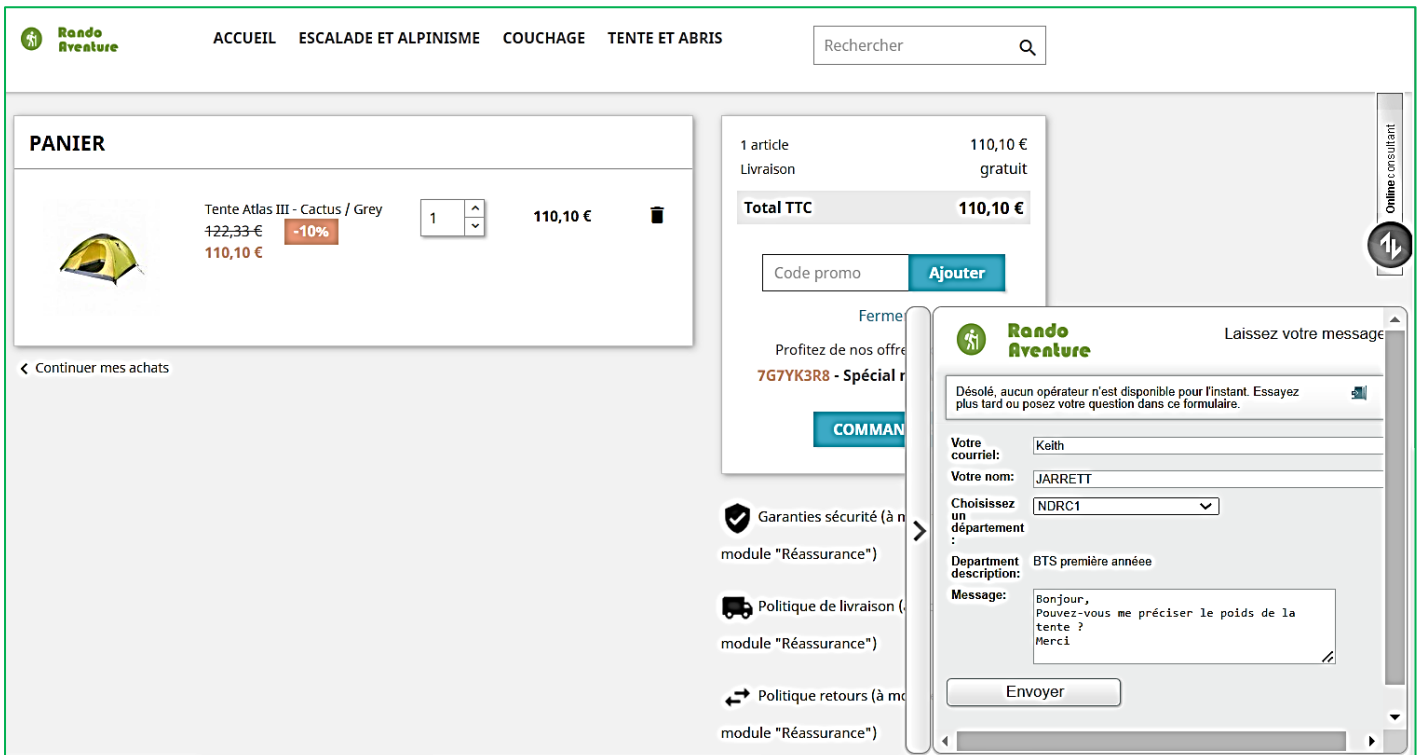
## 1.2 Tchater avec ma boutique

En tant que client, je peux tchater avec le personnel on-line de Rando.

Pour cela, il faut cliquer via le bouton « Online Consultant » qui se trouve à droite de l'écran, et cela à n'importe quel moment lors de ma visite dans la boutique.



S'il n'y a pas de vendeur disponible, le message est envoyé pour un traitement ultérieur (à condition d'avoir créé son compte client au préalable)



## 1.3 Ajouter un message à une commande

Si le client a une demande spéciale concernant une de ses commandes, il peut également aller dans son compte, dans « historique de mes commandes », sélectionner la commande en question, et laisser un message.

Pour cela, il suffit de cliquer sur son nom en haut à gauche (dès lors que j'ai créé un compte sur le site de la boutique, ce qui est le cas par exemple lorsque j'ai passé ma 1ère commande) et j'entre dans mon compte :

The screenshot shows the user account page for 'Rose MARIN'. The navigation bar includes 'Contactez-nous', 'Déconnexion', and 'Panier (0)'. The main menu has 'ACCUEIL', 'ESCALADE ET ALPINISME', 'COUCHAGE', and 'TENTE ET ABRIS'. A search bar is present. The 'Votre compte' section contains five tiles: 'INFORMATIONS', 'ADRESSES', 'HISTORIQUE ET DÉTAILS DE MES COMMANDES', 'AVOIRS', and 'BONS DE RÉDUCTION'.

Je clique sur « historique et détails de mes commandes ».

Je clique ensuite sur ma commande et ses détails.

The screenshot shows the 'Historique de vos commandes' page. It features a table with the following data:

Référence de commande	Date	Prix total	Paiement	État	Facture
WXQTUEIIM	18/01/2023	122,33 €	Chèque	En attente du paiement par chèque	- Détails Commander à nouveau

Ici par exemple, celle à 122.33 €, en cliquant sur « détails » :

En bas de la page, je trouverais le cadre me permettant de laisser un message :

(NB : Lorsque nous serons le B.O, nous pourrons voir ce message dans l'onglet SAV).

The form is titled 'AJOUTER UN MESSAGE :'. It contains a text area for the message and a dropdown menu for 'Produit' with the value '-- veuillez choisir --'. An 'ENVOYER' button is at the bottom.

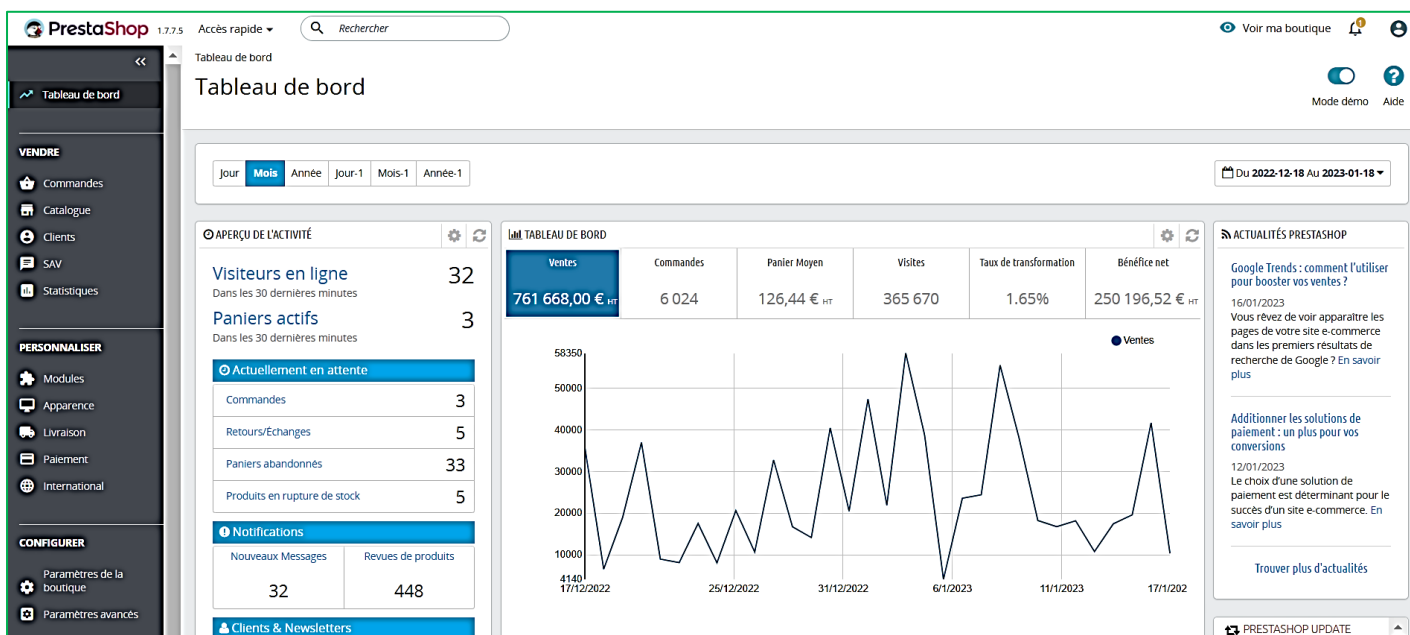
Notre visite de la boutique est à présent terminée, passons maintenant au mode B.O.

## 2. Le Back Office (B.O)

En arrivant sur le B.O, la page d'accueil s'ouvre sur un tableau de bord, permettant de visualiser différents indicateurs comme par exemple, les ventes, leur évolution, le panier moyen, le nombre de visites etc.

A gauche de la page figure le menu principal 3 avec parties :

- Vendre
- Personnaliser
- Configurer



Le tableau de bord est en mode démo. Pour savoir interpréter les différents indicateurs et valeurs affichés, je vous propose un tuto très complet : <https://youtu.be/bLiqXhsOllg>

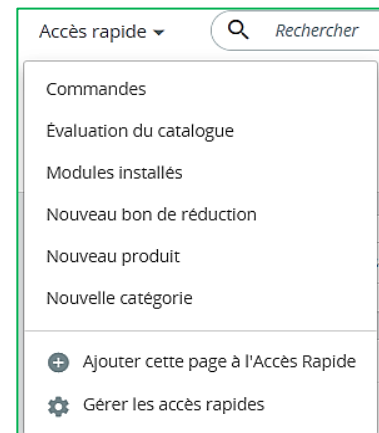
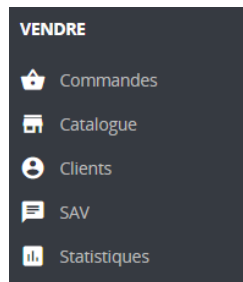
Nous allons détailler ces différents modules.

## 2.1. Module vendre

Pour appréhender le site, on va pour l'instant n'évoquer que le **Menu VENDRE**.

Il contient différents onglets :

- « Commandes »,
- « Catalogue »,
- « Clients »,
- « SAV »
- Et « Statistiques »



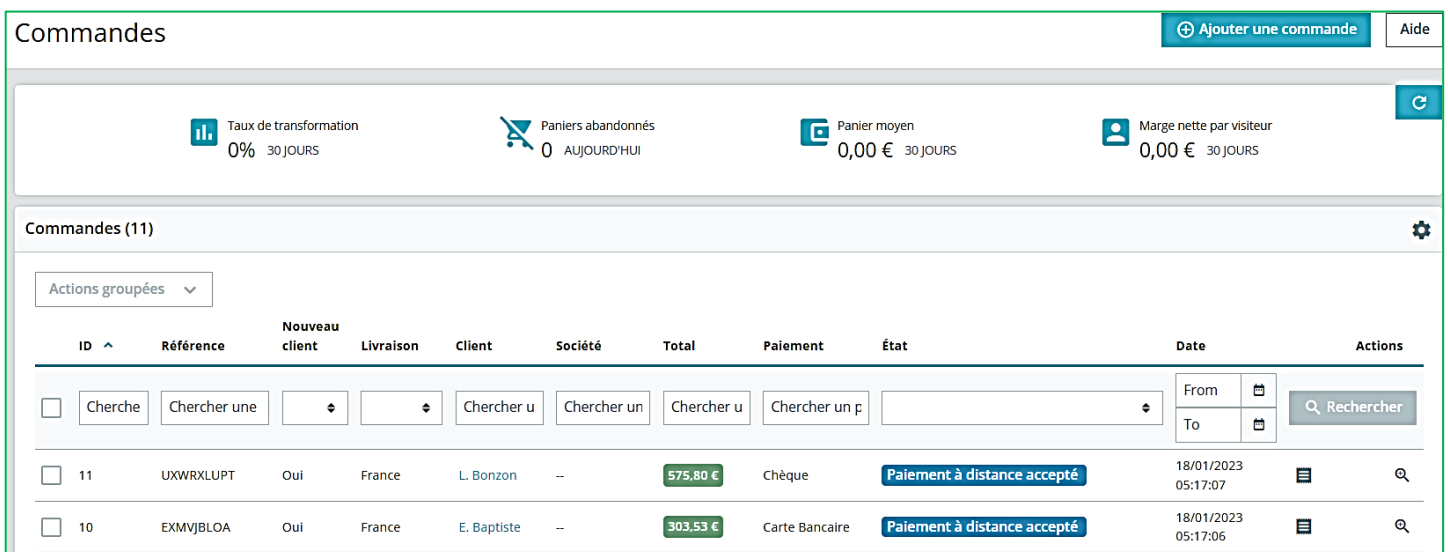
En haut à gauche, vous pouvez aussi y accéder plus rapidement en cliquant sur « Accès rapide » dans la barre de recherches

### 2.1.1. L'onglet « commandes »

Vous avez accès à différentes rubriques : commandes, factures, avoirs, bons de livraison et paniers.

#### 2.1.1.1. Rubrique « commande »

On visualise les indicateurs (taux de transformation, paniers abandonnés, panier moyen, etc.) ainsi que la liste des commandes classées de la plus récente à la plus ancienne.

L'interface de la rubrique 'Commandes' est divisée en plusieurs sections. En haut à droite, il y a un bouton 'Ajouter une commande' et un bouton 'Aide'. En dessous, il y a quatre indicateurs : 'Taux de transformation' (0% 30 JOURS), 'Paniers abandonnés' (0 AUJOURD'HUI), 'Panier moyen' (0,00 € 30 JOURS) et 'Marge nette par visiteur' (0,00 € 30 JOURS). En dessous, il y a une section 'Commandes (11)' avec un bouton 'Actions groupées'. La liste de commandes est présentée sous forme de tableau avec les colonnes : ID, Référence, Nouveau client, Livraison, Client, Société, Total, Paiement, État, Date et Actions. Les commandes sont classées de la plus récente à la plus ancienne.

ID	Référence	Nouveau client	Livraison	Client	Société	Total	Paiement	État	Date	Actions
11	UXWRXLUPT	Oui	France	L. Bonzon	--	575,80 €	Chèque	Paiement à distance accepté	18/01/2023 05:17:07	[Menu] [Rechercher]
10	EXMVJBLOA	Oui	France	E. Baptiste	--	303,53 €	Carte Bancaire	Paiement à distance accepté	18/01/2023 05:17:06	[Menu] [Rechercher]

On y retrouve l'ensemble des commandes passées par les clients et leur état.

On peut, à partir de cet écran, réaliser des recherches par exemple par client, par paiement, etc. Par exemple, je recherche toutes les commandes réalisées par notre client Rose MARIN.

J'entre son nom et j'applique la recherche :

The screenshot shows the 'Commandes' (Orders) dashboard. At the top, there are several key performance indicators: 'Taux de transformation' at 0% over 30 days, 'Paniers abandonnés' at 0 today, 'Panier moyen' at 0,00 € over 30 days, and 'Marge nette par visiteur' at 0,00 € over 30 days. Below this, a table lists 2 orders. The search filters are set to 'Marin' and 'Chercher'.

ID	Référence	Nouveau client	Livraison	Client	Société	Total	Paiement	État	Date	Actions
6	XJYUMFALE	Non	France	R. MARIN	--	804,20 €	PayPal	Paiement à distance accepté	18/01/2023 05:17:02	[Menu] [Rechercher]
1	WXQTUEIM	Oui	France	R. MARIN	--	122,33 €	Chèque	En attente du paiement par chèque	18/01/2023 04:05:12	[Menu] [Rechercher]

En cliquant sur une ligne, on obtient toutes les informations sur la commande client

The screenshot shows the detailed view of order #6 XJYUMFALE. The order status is 'Paiement à distance accepté'. The client information is for 'Mme Rose MARIN #1'. The order total is 804,20 €. The products list includes: Matelas Trekker Chair 25 (43,61 €), Passion lady (69,95 €), Aura AG 65 - Green Forest (224,95 €), Futura Pro 44 EL 2016 (162,79 €), Kestrel 38 - Green Jungle (152,95 €), and Kendal GTX - Night Blue / Gun Metal (149,95 €).

On accède à la fiche du client en cliquant sur le nom du client (plus de détails). La fiche peut être modifiée ou complétée si besoin.

The screenshot shows the client profile page for 'Rose MARIN [000001] - rose.marin@gmail.com'. The profile includes personal information such as title (Mme), age (32), and date of registration (18/01/2023). It also shows the client's status as 'Activé' and 'Offres partenaires'. The 'Commandes' section shows 2 valid orders for a total of 804,20 €. There are also sections for 'Ajoutez une note privée', 'Messages', 'Bons de réduction', and 'Derniers e-mails'.



### 2.1.1.2. Rubrique « factures »

Chaque fois qu'une commande est validée dans votre boutique, une facture est envoyée au client. Vous pouvez télécharger toutes les factures d'une même commande depuis la page de cette commande.

La rubrique "Factures" du menu "Commandes" vous permet de télécharger certaines factures passées au format PDF, d'un seul coup (toutes dans un seul fichier PDF).

Vous pouvez générer un fichier PDF contenant plusieurs factures en fonction de deux critères.

- Par date : Très utile quand vous avez besoin d'imprimer toutes les factures d'un mois donné ou d'un trimestre donné. Sélectionnez les dates de début et de fin, et cliquez sur "Générer un fichier PDF par date" dans la barre supérieure.

- Par état de commande : en cours de préparation, livrée, expédiée, etc.

Commandes / Factures

### Factures

Par date

Du

Au

[Générer un fichier PDF par date](#)

Par état de commande

États de commande  Annulé

- En attente de paiement à la livraison
- En attente de réapprovisionnement (non payé)
- En attente de réapprovisionnement (payé)
- En attente de virement bancaire
- En attente du paiement par chèque
- En cours de préparation
- Erreur de paiement
- Expédié
- Livré
- Paiement à disposition accordé

**Rando Aventure**

**FACTURE**  
18/01/2023  
#FA000005

**Adresse de livraison**  
Rose MARIN  
20 rue Victor Hugo  
69002 LYON  
France  
06309097

**Adresse de facturation**  
Rose MARIN  
20 rue Victor Hugo  
69002 LYON  
France  
06309097

Numéro de facture	Date de facturation	Réf. de commande	Date de commande
#FA000005	18/01/2023	XJYUMFALE	18/01/2023

Référence	Produit	Taux de taxe	Prix unitaire (HT)	Quantité	Total (HT)
181307	Aura AG 65 - Green Forest	20 %	187,46 €	1	187,46 €
661372	Futura Pro 44 EL 2016	20 %	135,66 €	1	135,66 €
978915	Kendal GTX - Night Blue / Gun Metal	20 %	124,96 €	1	124,96 €
497136	Kestrel 38 - Green Jungle	20 %	127,46 €	1	127,46 €
659589	Matelas Trekker Chair 25	20 %	36,34 €	1	36,34 €
790734	Passion lady	20 %	58,29 €	1	58,29 €

Détail des taxes	Taux de taxe	Prix de base	Taxe totale
Produits	20.000 %	670,17 €	134,03 €

Moyen de paiement	Prix
PayPal	804,20 €
Transporteur	Rando Aventure Transport

Total produits	670,17 €
Frais de livraison	Livraison gratuite
<b>Total (HT)</b>	<b>670,17 €</b>
<b>Taxe totale</b>	<b>134,03 €</b>
<b>Total</b>	<b>804,20 €</b>

### 2.1.1.3. Rubriques « avoirs » et « bons de livraison »

Après avoir reçu le produit retourné, il faut envoyer la confirmation au client que le produit est accepté. Ces confirmations sont appelées Avoirs.

Elles fonctionnent à l'identique de la rubrique « factures ».

## 2.1.1.4. Rubrique « paniers »

Elle permet de visualiser l'état des paniers : abandonnés, payés par le client.

Commandes / Paniers

# Paniers

Exporter les paniers Aide

Taux de transformation 30 JOURS 0%

Paniers abandonnés DU 16/01/2023 AU 17/01/2023 0

Panier moyen 30 JOURS 0,00 €

Marge nette par visiteur 30 JOURS

PANIER 12

ID	ID commande	Client	Total	Transporteur	Date	En ligne	
12	11	L. Bonzon	575,80 €	--	18/01/2023 05:17:06	Non	Afficher
11	10	E. Baptiste	303,53 €	--	18/01/2023 05:17:06	Non	Afficher
10	9	L. Vachez	239,94 €	--	18/01/2023 05:17:05	Non	Afficher
9	8	L. Pestre	444,05 €	--	18/01/2023 05:17:04	Non	Afficher
8	7	H. Massieu	568,55 €	--	18/01/2023 05:17:03	Non	Afficher

On peut réaliser des recherches par n° de commande, nom de client, par date etc.... On peut aussi voir le contenu du panier en cliquant sur « afficher ».

On peut également voir le contenu du panier concernant le client en cliquant sur « Afficher ».

Ci-dessous, un exemple en cliquant sur le panier de L. Bonzon.

Commandes / Paniers

# Afficher

Aide

**Informations client**






**M Lorian Bonzon** [lorian.bonzon@yahoo.com](mailto:lorian.bonzon@yahoo.com)

Compte créé le : 18/01/2023  
Commandes validées : 1  
Total dépensé depuis inscription : 575,80 €

**Informations commande**

**Commande n°11**  
Réalisée le : 18/01/2023

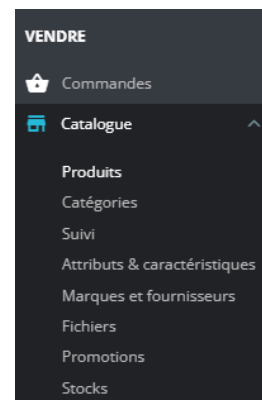
**Contenu du panier**

Produit	Prix unitaire	Quantité	Stock	Total
 Apex GTX Réf. : 476928	239,95 €	1	99	239,95 €
 Chaussettes de Randonnée Clairière Beige Réf. : 736475	12,95 €	1	99	12,95 €
 Instinct VS Réf. : 545212	134,95 €	1	97	134,95 €
 Danka JUNIOR - Gris / Vert Réf. : 828875	18,95 €	1	96	18,95 €
 Alpine LTK 800 - Sulphur Réf. : 371550	169,00 €	1	99	169,00 €
<b>Total produits :</b>				<b>575,80 €</b>
<b>Total</b>				<b>575,80 €</b>

Passons maintenant à l'onglet « Catalogue ».

## 2.1.2. L'onglet « Catalogue »

Il contient les 8 rubriques suivantes : *produits, catégories, suivi, attributs et caractéristiques, marques et fournisseurs, fichiers, Promotions et stocks.*



### 2.1.2.1. Rubrique « produit »

2 actions :

- Gérer les Produits existants
- Créer de nouveaux produits

### Gestion des produits existants :

On peut voir apparaître les différents produits classés selon leur date de mise en ligne dans la boutique. On peut voir le visuel (lorsqu'il existe), on peut voir où il se trouve sur le site, son prix HT, les quantités présentes en stocks. On peut réaliser une recherche par nom de produits.

Par exemple, on peut trouver une tente « Randonnee Optic Vue 2.5 ».

On peut consulter la fiche produit. Explorez le bandeau de droite...

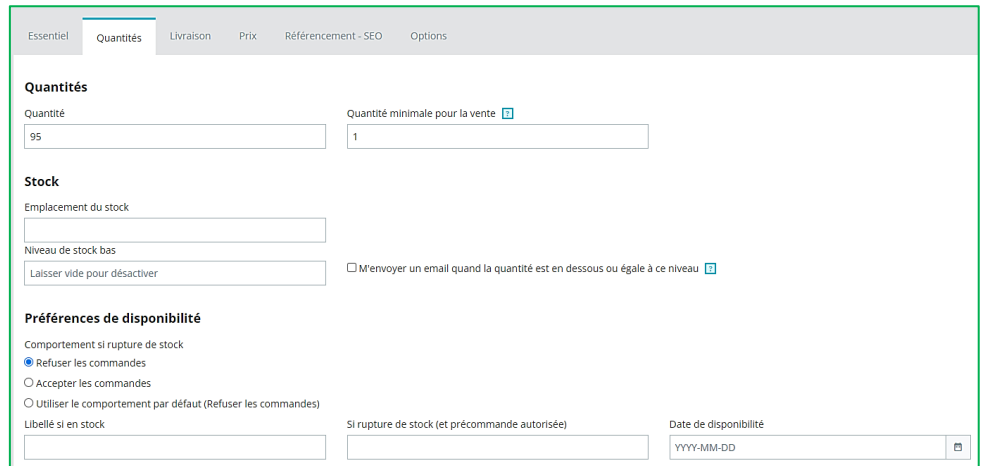
La page 'Produits' affiche une liste de produits avec des filtres et des actions. Les produits listés sont :

ID	Image	Nom	Référence	Catégorie	Montant HT	Montant TTC	Quantité	État	Actions
800		Tentes Randonnee Tente Essence UI II	708697	Tentes de randonnées	287,50 €	345,00 €	100	✓	
798		Tentes Randonnee Space L 3P Green	496462	Tentes de randonnées	271,85 €	326,22 €	96	✓	
797		Tente Vaude Mark L 2 personnes - Vert	996048	Tentes de randonnées	252,92 €	303,50 €	99	✓	
796		Tentes Randonnee Supermega UI 1P	913598	Tentes de randonnées	215,83 €	259,00 €	96	✓	
795		Tentes Randonnee Tente Lightwedge 2 Dp	175607	Tentes de randonnées	188,43 €	226,12 €	99	✓	
792		Tentes Randonnee Optic Vue 2.5	157728	Tentes de randonnées	165,90 €	199,08 €	98	✓	

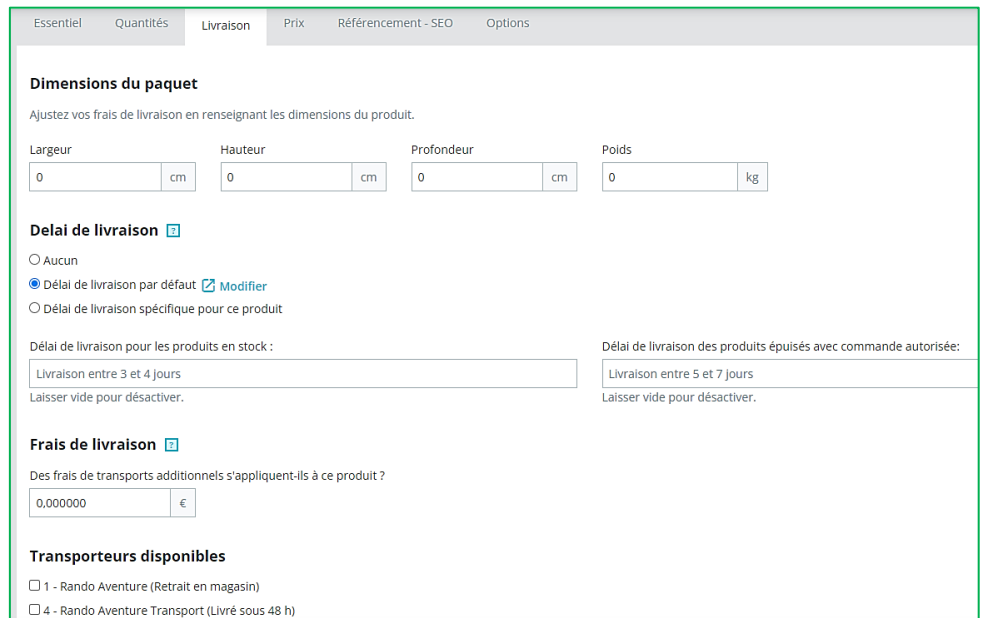
La fiche produit pour 'Tentes Randonnee Optic Vue 2.5' est affichée. Elle comprend :

- Un bandeau de navigation avec 'Essentiel', 'Quantités', 'Livraison', 'Prix', 'Référencement - SEO', et 'Options'.
- Une image de la tente et un bouton '+'. L'étiquette 'Image de couverture' est visible.
- Un résumé de la description : 'Le résumé est une phrase qui décrit brièvement votre produit. Il apparaît tout en haut de la fiche produit de votre boutique, dans les listes de produits, et dans les résultats des moteurs de recherche (d'où son importance pour le SEO). Pour fournir davantage d'informations sur votre produit, utilisez l'onglet "Description".' (0 des 800 caractères autorisés).
- Un bouton '+ Ajouter une caractéristique'.
- Le champ 'Référence' est rempli avec '157728'.
- Le champ 'Quantité' est réglé sur '98'.
- Le champ 'Prix' est réglé sur '165,900000' HT et '199,08' TTC.
- Le champ 'Marque' est réglé sur 'MOUNTAIN HARDWEAR'.

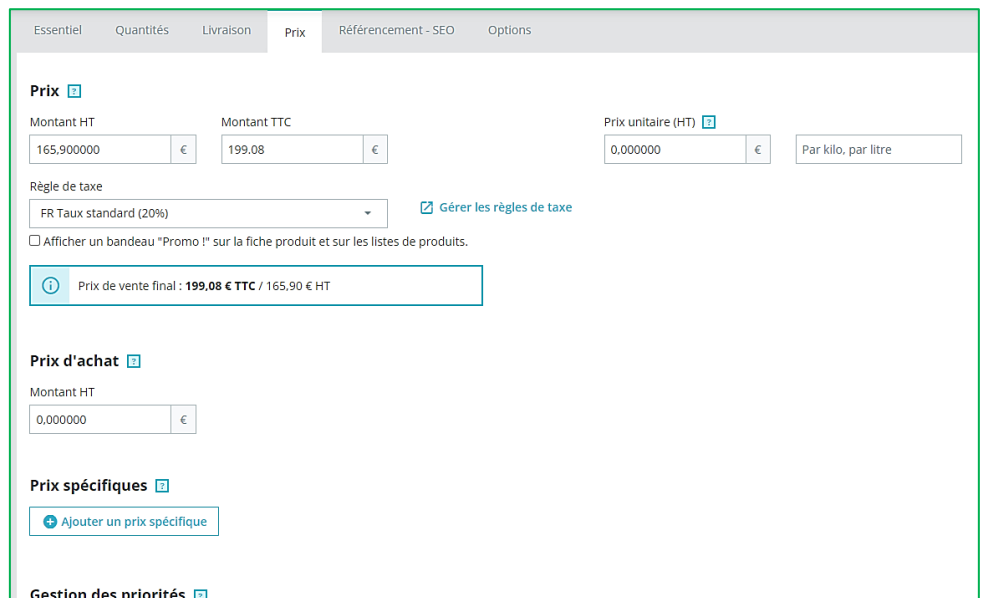
On a accès à différents paramétrages tels que les quantités présentes en stock.



On peut modifier les données relatives à la livraison : dimensions du colis, frais de livraison additionnels, transporteurs disponibles.



On peut visualiser et modifier les prix :



On peut ajouter ou modifier des options comme rendre visible le produit sur le catalogue ou partout, préciser l'exclusivité magasin ou Web, ajouter une notice, un guide d'utilisation, un mode d'emploi...

Essentiel Quantités Livraison Prix Référencement - SEO Options

### Visibilité

Où le produit doit-il apparaître ?

Partout

Disponible à la vente  Exclusivité web (non vendu en magasin)

Mots-clés

Utilisez une virgule pour séparer les mots-clés. Ex. : "robe, coton, robe de soirée".

Les mots-clés permettent d'aider vos clients à trouver vos produits via la barre de recherche. [En savoir plus](#)

### État et références

État ?

Neuf  Afficher l'état sur la fiche produit

ISBN ? Code-barres EAN-13 ou JAN ?

Code-barres UPC ? MPN ?

### Personnalisation

Les clients peuvent personnaliser le produit en renseignant un texte ou en fournissant une image de leur choix.

Ajouter un champ de personnalisation

### Documents joints

Sélectionnez les fichiers (instructions, documentation, recettes, etc.) que vos clients peuvent directement télécharger sur cette page produit.

Besoin de parcourir tout les fichiers? Allez dans [Catalogue > Fichiers](#)

Il n'y a pas de document joint.

Joindre un document

En bas de page, on peut supprimer un produit, visualiser sa fiche, le garder en ligne ou hors ligne, le dupliquer...

Visualiser En ligne

Enregistrer Dupliquer Aller au catalogue Ajouter un nouveau produit

## Comment ajouter un nouveau produit au catalogue ?

Sur la page « Produits », en haut à droite, il y a un bouton : **+ Nouveau produit**  
En cliquant sur ce bouton, on peut ajouter un nouveau produit.



Il suffit alors d'entrer le nom du nouveau produit, de choisir le visuel, de choisir le prix, etc.

### Exemple pour un produit simple :

Ajout d'un sac à dos enfant

- J'entre le nom du produit,
- je rajoute des photos,
- j'entre les quantités en stock,
- j'ajoute une brève description,
- j'entre le PVHT (et le PV TTC se calcule automatiquement)

Je peux également :

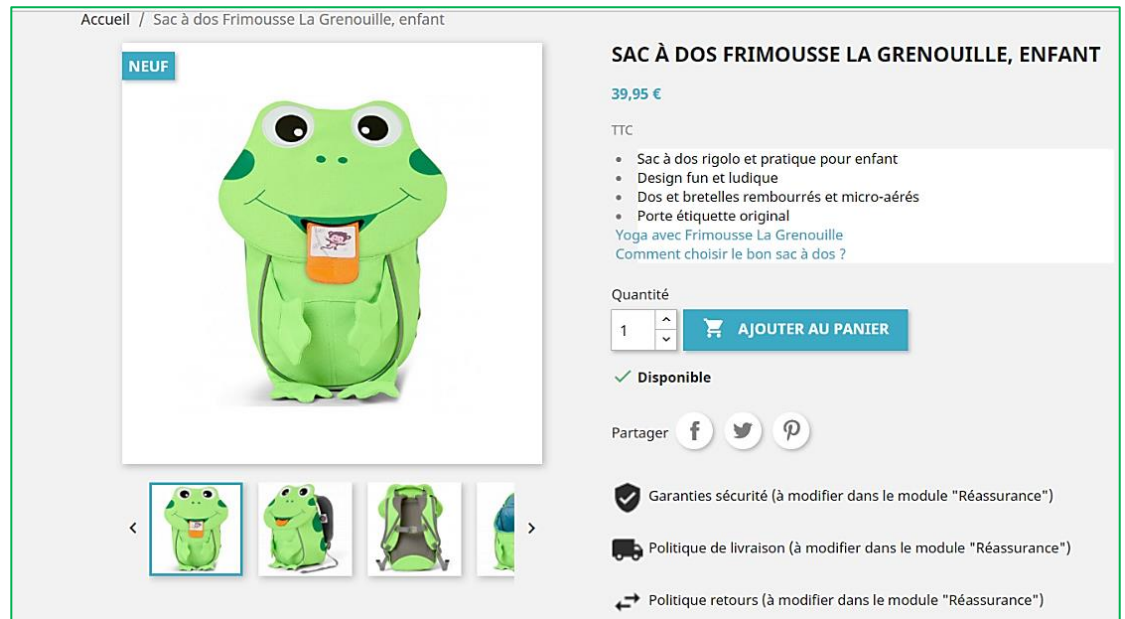
- entrer la marque (parmi celles présentes),
- associer un produit,
- choisir les catégories dans lesquelles va apparaître mon produit (ici accueil car c'est un nouveau produit et dans la catégorie sac à dos) :

En bas de ma page, j'ai différents boutons :

- Enregistrer dans lequel il existe différentes possibilités comme dupliquer par exemple,
- Visualiser me permettra de voir ma fiche produit
- Enfin, je n'ai plus qu'à désactiver le mode hors ligne pur que mon produit soit mis en ligne sur le site :

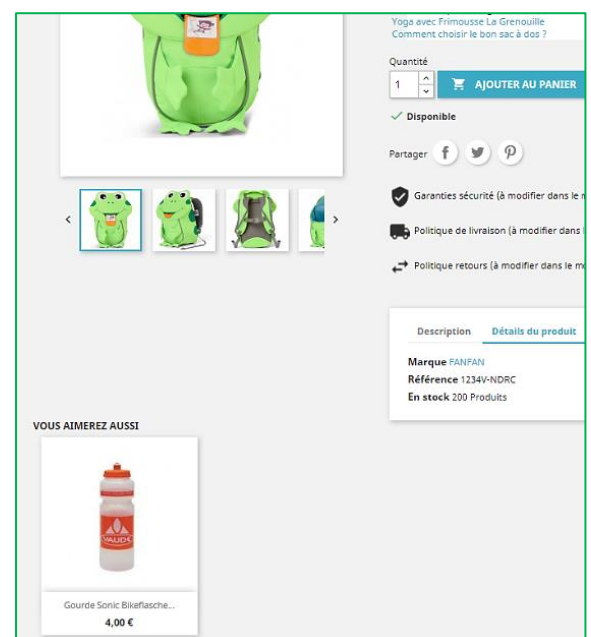


Voici ma prévisualisation :



Quand on retourne sur le site marchand en tant que client, on obtient le produit affiché en tant que nouveauté sur la page d'accueil et lorsqu'on clique dessus on obtient les renseignements sur le produit.

Comme dans les paramétrages, on a associé un produit (la gourde enfant), on la retrouve en proposition.



## 2.1.2.2. La rubrique « Catégorie » et l'onglet « Catalogue »

On retrouve dans cette rubrique les catégories figurant dans le menu de la page d'accueil de la vitrine.

On peut les modifier, en ajouter, changer leur position.  
En cliquant sur « afficher », on peut visualiser toutes les sous-catégories de produit appartenant à la catégorie et les modifier.

ID	Nom	Description	Position	Affichée	Actions
12	Chaussures de randonnée		1	✓	
13	Sac à dos de randonnée		2	✓	

Par exemple, ici, je souhaite modifier la catégorie chaussures de randonnée. Je clique dessus. La fenêtre suivante apparaît, je peux retrouver toutes les sous-catégories de produits appartenant à la catégorie « Chaussures de randonnée » et le stylo à droite me permet de modifier.

ID	Nom	Description	Position	Affichée	Actions
19	Chaussures hommes		1	✓	
20	Chaussures femmes		2	✓	
21	Chaussettes		3	✓	
22	Sandales		4	✓	

### Exemple :

Créer une nouvelle catégorie « Sacs à dos pour enfants » dont la catégorie parent est « Sac à dos de randonnée ».

La mettre en 1 en la déplaçant. La nouvelle catégorie apparaît dans le menu.

\* Nom: Sac à dos pour enfants  
Caractères interdits: ->=#{}  
Affichée:  NON  OUI  
Catégorie parente: 

- ▼ Déployer
- ▼  Accueil
- ▼  Chaussures de randonnée
- ▼  Sac à dos de randonnée















ID	Nom	Description	Position	Affichée	Actions
54	Sac à dos pour enfants		1	✓	
23	Sac à dos petit litrage		2	✓	



### 2.1.2.3. La rubrique « Suivi » de l'onglet « Catalogue »

Ici, nous avons accès aux produits non disponibles à la vente, aux produits désactivés (qui ne sont plus en catalogue), aux produits sans images, sans description etc.

On peut ainsi les modifier.

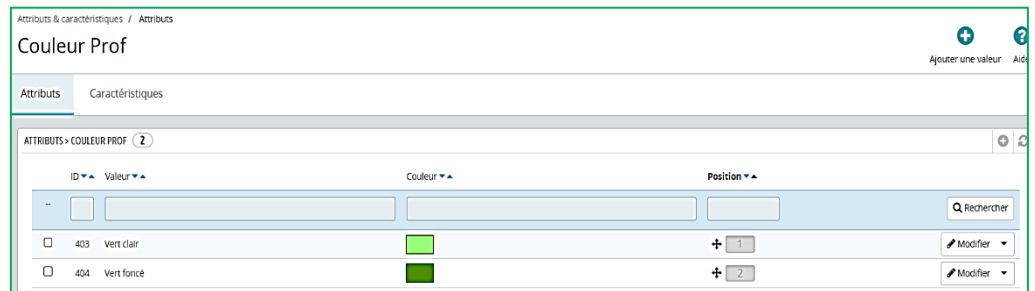
ID	Référence	Nom ^	État	Actions
960		Tente Imperméable	×	 
Liste des produits sans déclinaisons et non disponibles à la vente (22)				
<input type="text" value="Chercher un ID"/>	<input type="text" value="Chercher une référence"/>	<input type="text" value="Chercher un nom"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Rechercher"/>
962			×	 
963			×	 
956		Arogourde	×	 
802	161389	Campo Casa XT 5 P	✓	 
882		Chaussure de randonnée Vectiv Exploris Futurelight	✓	 
955	hikeubl-01	Chaussures de Trail Running pour femme	×	 

## 2.1.2.4. Rubrique « attributs et caractéristiques »

On peut y renseigner des attributs ou des caractéristiques qui seront proposés dans un menu déroulant lors de la création d'un nouveau produit en catalogue (dans la rubrique « produit »).

Ajouter un nouvel attribut (une nouvelle déclinaison) : couleur

Ajouter des valeurs : vert clair, vert foncé.



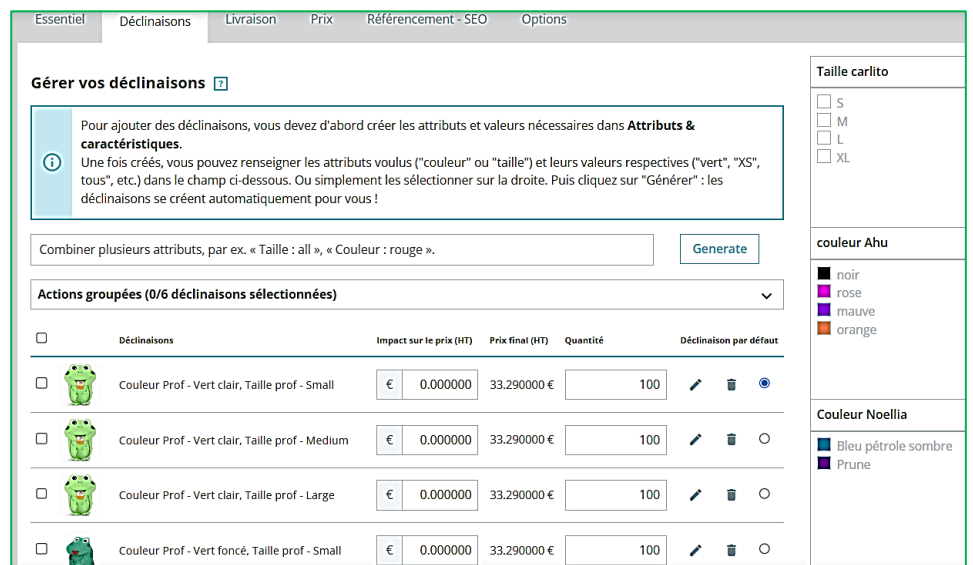
Faire la même chose avec l'attribut taille avec comme valeur « small, medium, large ».

Revenez à la fiche produit sac à dos grenouille.

Cochez « produit avec déclinaison » choisissez la déclinaison couleur avec les deux couleurs et faire « generate ». Faire la même chose avec la déclinaison taille et les 3 tailles.



Allez sur le crayon et réajustez les stocks par déclinaison, le prix, les références et sélectionnez les images pour les déclinaisons.



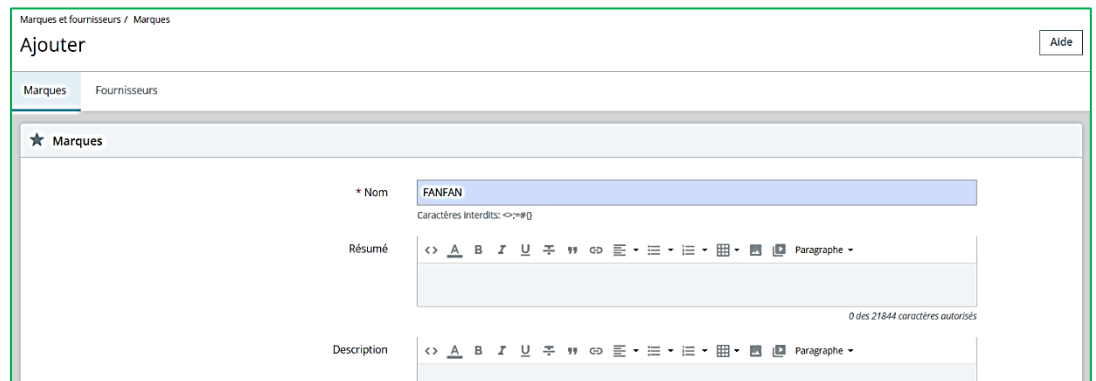
Si vous revenez côté client, vous pouvez sélectionner votre couleur et la taille de votre sac.



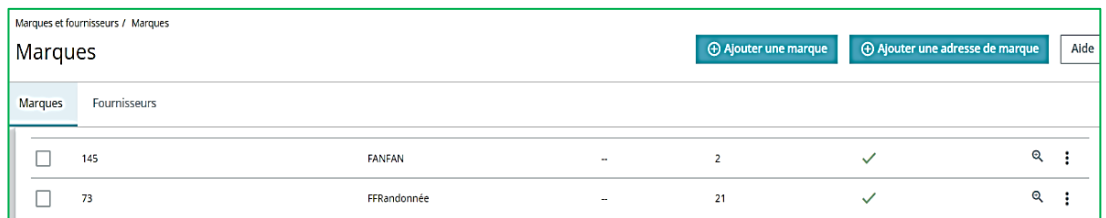
## 2.1.2.5. Dans la rubrique « Marques et fournisseurs »

On peut retrouver toutes les marques présentes dans le catalogue et qui seront proposées lors de la création d'un nouveau produit dans le catalogue.

On peut grâce aux boutons en haut, ajouter une marque ou un fournisseur lorsqu'on se rend sur l'onglet fournisseur.



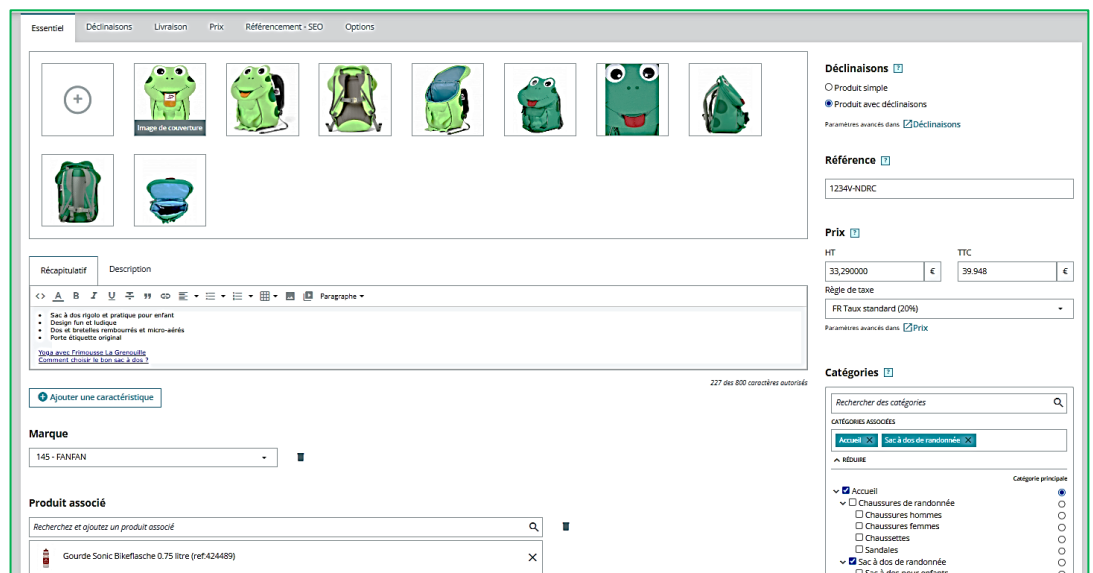
J'ai par exemple, créé la marque «Fanfan».



	ID	Nom		Quantité	Statut	Actions
<input type="checkbox"/>	145	FANFAN	--	2	✓	🔍 ⋮
<input type="checkbox"/>	73	FFRandonnée	--	21	✓	🔍 ⋮

Je veux qu'elle apparaisse sur les gourdes pour enfants et sur les sacs à dos grenouilles.

Je retourne sur l'onglet « catalogue » dans la rubrique produit. Je modifie les deux produits (gourde et sac à dos), en cliquant sur le stylo à droite. Je modifie la marque ici et j'enregistre en bas.



Essentiel Déclinaisons Livraison Prix Référencement - SEO Options

Recapitulatif Description

Marque: 145 - FANFAN

Produit associé: Gourde Sonic Bikeflasche 0.75 litre (ref.A24489)

Déclinaisons:  Produit simple,  Produit avec déclinaisons

Référence: 1234V-NDRC

Prix: HT 33,290000, TTC 39,948

Catégories:  Accueil,  Chaussures de randonnée,  Chaussures hommes,  Chaussures femmes,  Chaussettes,  Sandales,  Sac à dos de randonnée,  Sac à dos pour enfants

## 2.1.2.6. La rubrique « Promotions » de l'onglet Catalogue

Les règles de promotions peuvent prendre deux formes :

### Règles panier

Par exemple : j'accorde une promotion (avec un code) à une nouvelle cliente.

Je fais ajouter une règle de panier et je complète les onglets.

Promotions / Règles panier

### Règles panier

Règles panier Règles de prix catalogue

➤ RÈGLE PANIER

INFORMATIONS CONDITIONS ACTIONS

\* Nom Special nouveau client

Description Spécialement pour vous car vous êtes un nouveau client.

Code 2GJW8TM4

Attention ! Si vous ne remplissez pas ce champ, la réduction s'appliquera automatiquement aux clients concernés.

Mettre en avant

Utilisation partielle

Priorité 1

État

### L'onglet

« Conditions » me permet de définir comme l'attribuer. Cette promotion sera accordée à un seul client (oui...) et pour une durée de vie limitée et sur un produit particulier.

Règles panier

Règles panier Règles de prix catalogue

➤ RÈGLE PANIER

INFORMATIONS CONDITIONS ACTIONS

Limiter à un seul client

Valable Du 2023-01-30 03:00:00 Au 2023-03-02 03:00:00

Montant minimum 10 EUR HT Hors frais de port

Quantité totale disponible 1

Quantité disponible pour chaque utilisateur 1

Restrictions  Sélection de transporteurs  Sélection de groupes de clients  Compatibilité avec les autres règles paniers  Sélection de produit

Nombre de produits requis dans le panier pour bénéficier de la promotion : 1

Ajouter une règle qui concerne

Les produits correspondent à l'un de ces critères :

Et dans l'onglet actions, je peux voir en quoi elle consiste :

Il s'agit d'une réduction de 10 % sur la commande, et nous avons décidé d'exclure les produits déjà en promotion.

Promotions / Règles panier

### Règles panier

Règles panier Règles de prix catalogue

Mise à jour réussie.

➤ RÈGLE PANIER

INFORMATIONS CONDITIONS ACTIONS

Livraison gratuite

Appliquer une réduction  Pourcentage (%)  Montant  Aucun

Valeur % 10 ⚠ Ne s'applique pas aux frais de port

Appliquer la réduction à  La commande (hors frais de port)  Un produit spécifique  Le produit le moins cher  Le(s) produit(s) sélectionné(s) ⚠ Vous devez sélectionner au moins un produit

Exclure les produits en promotion

Envoyer un cadeau

## Règles de prix catalogue.

Cela vous permet de mettre en place des réductions de prix par catégorie, marque, fournisseur, attribut ou caractéristique.

Exemple : du 01/05 au 01/06, une promotion est accordée sur les sacs à dos de petite taille pour enfant (XS). Pour cela, on crée une règle catalogue.

Pour le détail, on clique sur la promotion :

Dans la partie informations : on renseigne le nom de la promotion, la description.

Il faut ensuite descendre pour créer les conditions de la promo :

Catégorie = sacs à dos pour enfants

ET

Attribut = Taille small

Si la condition est OU, on crée une deuxième condition.

On peut retourner comme client sur le site pour voir le résultat.

Promotions / Règles de prix catalogue

Modifier : Promotion sacs à dos de petite taille pour enfants

Règles panier Règles de prix catalogue

\$ RÈGLES DE PRIX CATALOGUE

\* Nom Promotion sacs à dos de petite taille pour enfants

Devise Euro

Pays Tous les pays

Groupe Tous les groupes

\* À partir de la quantité 1

Montant HT

Garder le prix initial

Du 2023-01-30 00:00:00

Au 2023-02-28 00:00:00

Type de réduction Pourcentage

Réduction avec ou sans taxes HT

\* Réduction 5.000000

GROUPE DE CONDITIONS 1

Type Valeur

Ajouter un nouveau groupe de conditions

CONDITIONS

Catégorie (S4) Sac à dos pour enfants

Marque FANFAN

Fournisseurs

Attributs Taille prof Small

Caractéristiques

Ajouter la condition

## 2.1.2.7. La rubrique « Stock » de l'onglet Catalogue

Nous avons ici accès au stock et aux mouvements.

Catalogue / Gestion des stocks / Stock

Gestion des stocks

Stock Mouvements

Chercher des produits (par nom, référence ou fournisseur)

Filtres avancés

Afficher en premier les produits en dessous du niveau de stock bas

Editer les quantités en masse

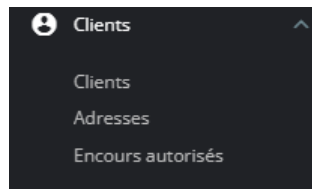
Appliquer les quantités

Produit	Référence	Fournisseurs	État	Physique	Réservé	Disponible	Modifier la quant...
FUTURA PRO 3S	N/A	N/A	✓	0	0	0	0
Porte bébé rando-voyage	N/A	N/A	✓	0	0	0	0
POLAIRE DE RANDONNÉE - MH100 - HOMME	Quechua - MH100	N/A	✓	0	0	0	0
Chaussure de randonnée Vectiv Exploris Futurelight	N/A	N/A	✓	0	0	0	0
Sac à dos Primoussa La Grenouille, enfant	123AV-NDRC	N/A	✓	100	0	100	0
Sac à dos Primoussa La Grenouille, enfant	123AV-NDRC	N/A	✓	100	0	100	0

Nous avons terminé la découverte de l'onglet Catalogue. Passons maintenant à l'onglet « Clients »

## 2.1.3. L'onglet client

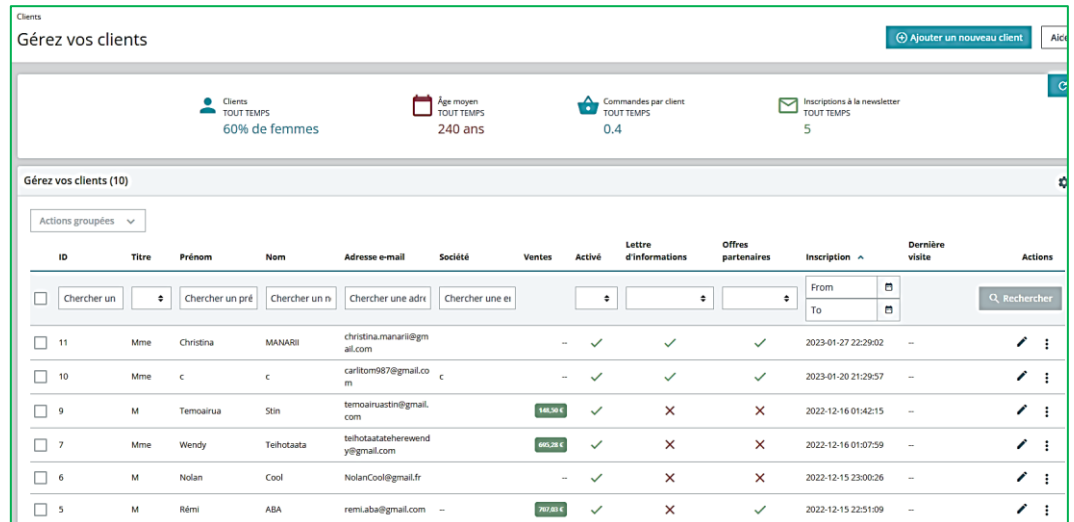
Il y a 3 rubriques :



### 2.1.3.1. La rubrique « clients »

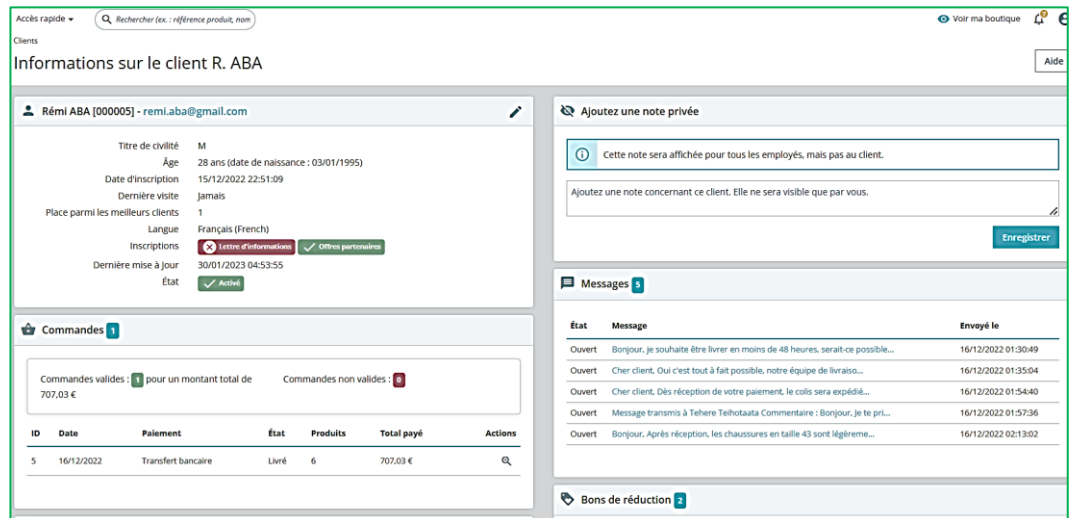
On peut rajouter un client, filtrer par nom, par date d'inscription, etc. Nous avons également des informations sur la clientèle en général (sexe, âge moyen, inscriptions à la newsletter...).

Lorsqu'on clique sur un client, on obtient toutes les informations le concernant.



Nous pouvons avoir accès à :

- Ses commandes
- Ses paniers
- Les articles consultés
- Les dates et temps de ses connexions sur notre site
- Si le client nous a écrit
- Si nous lui avons répondu
- Etc.



### 2.1.3.2. La rubrique « adresses » :

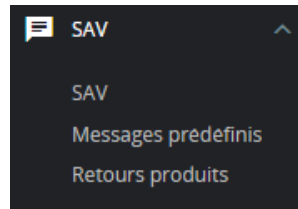
Elle permet d'avoir accès aux adresses postales des clients et de pouvoir les modifier, trier, filtrer, etc.

### 2.1.3.3. La rubrique « encours autorisés » :

Elle permet d'avoir accès aux encours des clients.

## 2.1.4. L'onglet SAV

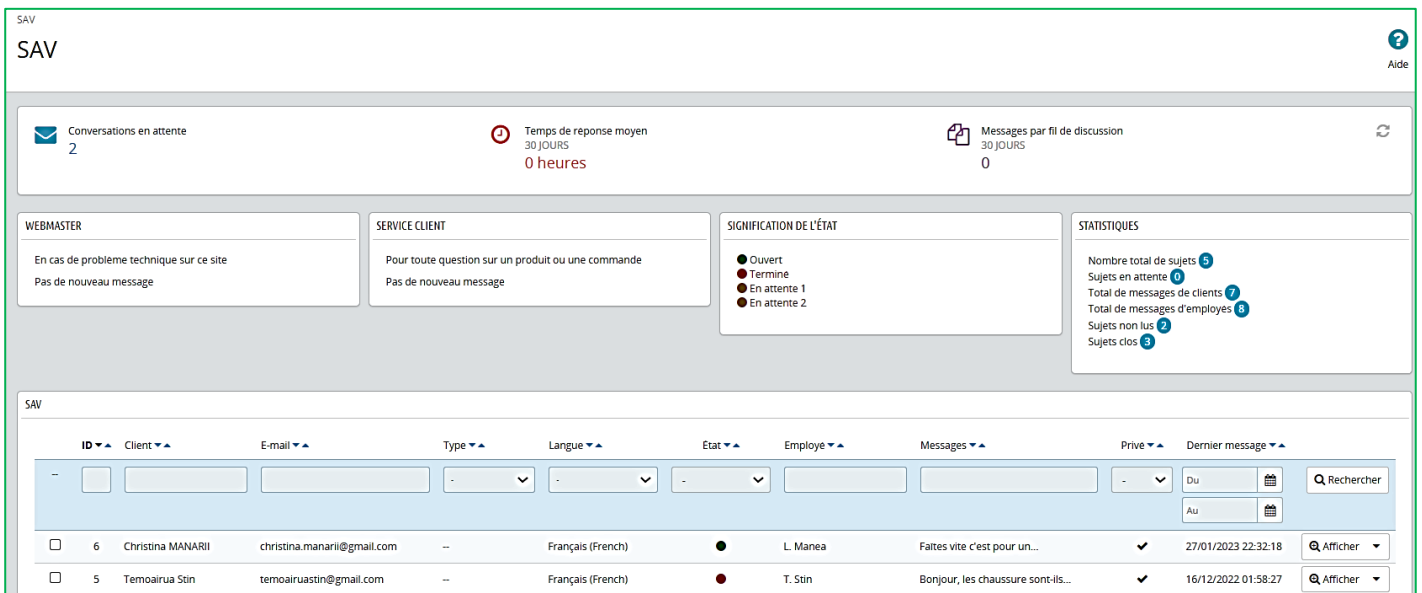
Il y a 3 rubriques :



### 2.1.4.1. Dans la rubrique « SAV »

Elle nous informe sur les conversations en attente, le temps de réponses, et les messages. En dessous, nous avons les différentes conversations avec les clients concernés. Un code couleur nous indique l'état de la conversation :

Nous devons donc traiter les conversations en vert comme celle de Christina MANARII.



SAV

Conversations en attente: 2

Temps de réponse moyen: 30 JOURS, 0 heures

Messages par fil de discussion: 30 JOURS, 0

WEBMASTER: En cas de problème technique sur ce site, Pas de nouveau message

SERVICE CLIENT: Pour toute question sur un produit ou une commande, Pas de nouveau message

SIGNIFICATION DE L'ÉTAT: ● Ouvert, ● Termine, ● En attente 1, ● En attente 2

STATISTIQUES: Nombre total de sujets: 5, Sujets en attente: 0, Total de messages de clients: 7, Total de messages d'employés: 8, Sujets non lus: 2, Sujets clos: 3

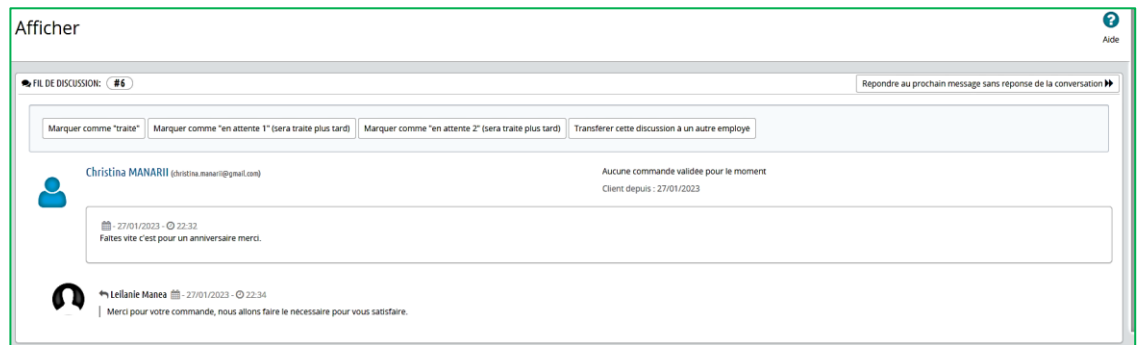
ID	Client	E-mail	Type	Langue	Etat	Employé	Messages	Privé	Dernier message	
6	Christina MANARII	christina.manarii@gmail.com	--	Français (French)	●	L. Manea	Faites vite c'est pour un...	✓	27/01/2023 22:32:18	Afficher
5	Temoairua Stin	temoairuastin@gmail.com	--	Français (French)	●	T. Stin	Bonjour, les chaussures sont-ils...	✓	16/12/2022 01:58:27	Afficher

Pour cela, cliquons sur son nom. Elle nous a posé une question.

Nous pouvons y répondre juste en dessous en complétant le message déjà amorcé.

Par exemple : On clique ensuite en bas à droite sur « envoyer ». L'historique des commandes et des messages s'est alors enrichi.

Si je retourne sur l'onglet SAV dans la rubrique SAV, le statut de la conversation s'est modifié et est passé en rouge, c'est-à-dire « terminé ».



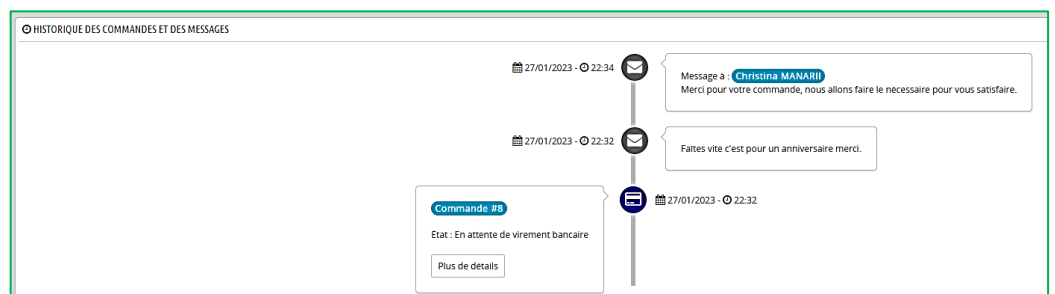
Afficher

Repondre au prochain message sans réponse de la conversation

Christina MANARII (christina.manarii@gmail.com): Aucune commande validée pour le moment, Client depuis : 27/01/2023

27/01/2023 - 22:32: Faites vite c'est pour un anniversaire merci.

Lellanie Manea (27/01/2023 - 22:34): Merci pour votre commande, nous allons faire le nécessaire pour vous satisfaire.



HISTORIQUE DES COMMANDES ET DES MESSAGES

27/01/2023 - 22:34: Message à Christina MANARII: Merci pour votre commande, nous allons faire le nécessaire pour vous satisfaire.

27/01/2023 - 22:32: Faites vite c'est pour un anniversaire merci.

27/01/2023 - 22:32: Commande #8: Etat: En attente de virement bancaire, Plus de détails

## 2.1.4.2. Dans la rubrique « Messages prédéfinis »

Elle permet de paramétrer un message type :

SAV / Messages prédéfinis

Ajouter Aide

---

Messages prédéfinis

\* Nom

\* Message

## 2.1.4.3. La rubrique « retours produits »

Elle nous permet de savoir quels produits ont été retournés :

SAV / Retours produits ? Aide

### Retours produits

---

RETOURS PRODUITS

ID	ID commande	Etat	Date d'émission
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Du <input type="text"/> <input type="text"/> Au <input type="text"/> <input type="text"/>
1	3	Coils reçu	16/12/2022
2	5	En attente de confirmation	16/12/2022
3	6	Coils reçu	16/12/2022

---

OPTIONS DES RETOURS PRODUITS

Activer les retours    
Activer ou désactiver la prise en charge des retours produits

Nombre de jours   
Nombre de jours après la date de livraison pendant lesquels le client peut retourner ses produits

Préfixe des retours produits   
Préfixe utilisé pour la numérotation des retours produits (ex N°RE00001).



# FICHE TECHNIQUE

## De la commande au remboursement...

### 1<sup>ERE</sup> ETAPE : LE CLIENT PASSE COMMANDE A DISTANCE SUR LE SITE E-COMMERCE RANDO

#### Rando FO, le client :

- Commande 2 ou 3 articles (peut utiliser le Tchat pour laisser un message)
- Crée son compte
- Remplit les informations personnelles (bien retenir e-mail ; mot de passe)
- Complète l'adresse
- Sélectionne le mode de livraison. Il choisit Rando Aventure Transport et décide de laisser un message du type « *Bonjour, pouvez-vous me livrer les articles le plus vite possible ? Merci. Cordialement.* »
- Paie par virement bancaire ou chèque, clique sur « J'ai lu les CGV » et « commande avec obligation de paiement ».
- Tout en bas de l'écran, il voit et note soigneusement la référence de sa commande.
- Le client retrouve tout le détail de sa commande et inscription dans « Historique et détail de mes commandes ».

NB : Alias : utiliser un alias permet d'utiliser publiquement une adresse électronique (l'alias), sans en divulguer une autre (l'adresse de réception).

### 2<sup>EME</sup> ETAPE : INTERACTION ENTRE LE CLIENT ET LE GESTIONNAIRE (RANDO BO)

#### Dans Rando BO :

- Dans Commandes / commandes : le gestionnaire voit la commande passée par le client. Elle est en attente de paiement.
- Dans le SAV / SAV : le gestionnaire voit le message du client auquel il faut répondre. Il lui écrit « Cher client, Dès la réception de votre chèque bancaire, votre commande sera expédiée. Cordialement, Le Service Client »

#### Dans Rando FO :

- Le client clique sur « Historique et détails de mes commandes »
- Il voit sa commande « en attente de virement bancaire ». Il clique à droite sur « détails »
- Il voit le récapitulatif de sa commande.
- Dans la rubrique « Messages », il peut lire la réponse envoyée par le gestionnaire RANDO BO « Cher client, Dès la réception de règlement, votre commande sera expédiée. Cordialement, Le Service Client »
- Le client ajoute un message pour prévenir le gestionnaire qu'il vient de faire le virement « Bonjour, je viens de procéder à l'envoi de mon chèque relatif à la commande. Cordialement »

#### Dans Rando BO :

- Dans le SAV / SAV : le gestionnaire répond au client que le virement a bien été reçu et le colis expédié. « Cher client, nous avons bien reçu votre paiement et expédié votre colis ce jour. Cordialement, Le Service Client ».
- Dans commande / commande : comme le client vient de payer, dans BO, le gestionnaire modifie l'Etat avec « paiement accepté » et le met à jour en cliquant sur « mettre à jour l'état » ; puis « expédié » et « met à jour l'état » ; puis « livré » et « met à jour l'état ». Il envoie un message correspondant à l'état. Le client peut le voir dans son compte client.

**Dans Rando FO :**

- Le client voit dans son compte, « Historique de vos commandes », la situation de sa commande.
- En cliquant sur « Détail », le client voit ainsi toutes les différentes phases de sa commande. « En attente de paiement » en bleu foncé ; « Paiement accepté » en bleu clair ; « Expédié » en vert ainsi que « Livré ».

**Dans Rando BO :**

- Comme le client a été livré, le gestionnaire met à jour l'Etat de la commande avec « livré ». On peut aussi voir les documents commerciaux (facture et bon de livraison) avec leur numéro (important pour s'y retrouver).

**Dans Rando FO :**

- Il peut aussi voir sa facture en PDF en cliquant sur « Facture » à côté de « Détails »

**3<sup>EME</sup> ETAPE : LE CLIENT VEUT FAIRE UN RETOUR DE MARCHANDISE**

**Dans Rando FO :**

- Le client a reçu son colis et il souhaite faire un retour de marchandise. Il se connecte à son compte Rando, « Historique de commandes ». Il descend en bas dans la page, coche l'article à retourner et justifie le motif du retour par un message. Puis il clique « Renvoyer un produit ». Il attend la confirmation.

**Dans Rando BO :**

- Dans SAV / Retours produits, le gestionnaire voit la demande de retour « produit » du client qui est « en attente de confirmation ». Il clique sur « en attente de confirmation » pour valider le retour. Puis, il modifie l'état « en attente du colis ». Ne pas oublier d'enregistrer en bas.
- Dans SAV / SAV, Il envoie un message au client pour l'informer de l'état. « Cher client, Nous avons traité et accepté votre demande de retour et attendons votre colis. Cordialement. Le Service Client »

**Dans Rando FO : Pour mettre à jour l'état, appuyer sur F5**

- Le client voit « en attente de colis » et imprime le bon de retour pour envoyer son colis.

**Dans Rando BO :**

- Dans SAV / Retour produit : le gestionnaire modifie l'état « en attente du colis » par « Colis reçu ».

**Dans Rando FO :**

- Le client voit que Rando a reçu son retour « Colis reçu ».

**Dans Rando BO :**

- Dans commandes / commandes, le gestionnaire traite la demande de retour du produit en cliquant sur « Commande » puis « Retourner les produits ».
- Le gestionnaire procède à l'établissement de l'avoir : cocher l'article retourné (colonne « retour ») et la quantité... puis descendre dans le document via l'ascenseur et cocher « générer un avoir ».
- Dans Commandes / Commandes : vérifier en bas de page que le remboursement apparaît dans la colonne « Remboursé ».
- Dans Commandes / Avoirs : pour vérifier la génération de l'avoir, cliquer sur télécharger l'avoir...
- On visualise l'avoir généré

## 2.1.5. L'onglet « statistiques »

Il permet d'avoir accès à un grand nombre d'indicateurs sur les meilleures ventes, les meilleurs clients, les taux de transformation, la segmentation des clients, les meilleures catégories, les commandes, le nombre de ventes, etc.

Accès rapide  [Voir ma boutique](#) [Aide](#)

Vendre / Statistiques

### Statistiques

Commandes et CA  
Comptes clients  
Detail produit  
Evaluation du catalogue  
Informations clients  
Lettre d'informations  
Meilleures catégories  
Meilleures ventes  
Meilleurs clients  
Meilleurs coupons de reduction  
Meilleurs fournisseurs  
Mots clés

Jour Mois Année | Jour-1 Mois-1 Année-1 | Du 2021-12-13 au 2022-01-13

#### TABLEAU DE BORD STATISTIQUES

Les montants indiqués ne prennent pas la taxe en compte.

Délai

	Visites	Inscriptions	Commandes effectuées	Produits achetés	Pourcentage d'inscriptions	Pourcentage de commandes	Recette
2021-12-13	0	0	0	0	-	-	0,00 €
2021-12-14	0	0	0	0	-	-	0,00 €
2021-12-15	0	0	0	0	-	-	0,00 €
2021-12-16	0	0	0	0	-	-	0,00 €
2021-12-17	0	0	0	0	-	-	0,00 €
2021-12-18	0	0	0	0	-	-	0,00 €
2021-12-19	0	0	0	0	-	-	0,00 €

# APPLICATION

## Optimiser la création d'une « fiche produit »

Rando aventure est une boutique en ligne spécialisée dans la vente de chaussures de randonnée, de sacs à dos, de matériels d'escalade et d'alpinisme, de petits matériels de randonnée, de tentes et sacs de couchage, etc...

Sa cible est essentiellement constituée de particuliers.

Elle est basée à Chambéry et ce site de e-commerce a une clientèle plutôt nationale. Cette PME familiale réalise la totalité de son chiffre d'affaires en France.

Vous réalisez votre stage en Back-office de ce site marchand depuis deux semaines. Votre directeur commercial, Mathias CUVEL, vous confie deux missions dont la mise en ligne de nouveaux produits pour la période estivale.

### **Mission 1 :**

Monsieur Mathias Cuvel vous demande de créer la fiche produit des nouveaux produits suivants : sac à dos de randonnée ; une tente ; une paire de chaussures de randonnée ; un sac de couchage.

Il vous demande de mentionner toutes les fonctionnalités et caractéristiques afin d'aider nos e-acheteurs à se projeter dans leur achat. Pour rappel, voici quelques éléments à optimiser dans votre fiche produit :

1. Le titre (il doit contenir votre PRENOM) : il décrira le produit le plus précisément possible sans être trop long. Il doit être compréhensible même sans visuel.
2. Un visuel produit : les photos doivent être belles, vues multiples, zoom.
3. Les déclinaisons sont variées : la couleur, la taille, le volume... Mettez en avant les innovations.
4. Une description courte qui apportera des informations supplémentaires au titre (n'oubliez pas que c'est un petit résumé). Proposez si vous le pouvez une petite vidéo de mise en situation.
5. Une description longue, plus développée mais organisée et précise. Proposez si nécessaire en format PDF une fiche technique.
6. Affichez clairement le prix. Indiquez bien qu'il s'agit d'une nouveauté et proposez une réduction de 10 % sur toutes les déclinaisons. Mettez plutôt 15 % pour les couleurs ou tailles qui vous semblent plus difficile à écouler.
7. N'oubliez pas d'indiquer la nouvelle marque et surtout de bien référencer votre produit pour une meilleure visibilité en SEO.
8. Proposez, en bas de page produit, un ou des achats associés afin de favoriser les ventes complémentaires.
9. Evidemment, il faudra bien prévoir les quantités en stock, les libellés qui mentionnent la disponibilité du produit ou pas, nos différents livreurs...
10. Comme il s'agit d'une nouveauté, il faudra faire apparaître votre produit en page d'accueil de notre site.

## Mission 2 :

En fin de semaine, vous avez reçu un appel téléphonique de Philippe, un retraité pas très à l'aise avec l'outil informatique, qui vous demande de l'aider à passer commande.

11. Créez **la commande** de Philippe dont le panier est supérieur à 800 euros avec au moins une très bonne paire de chaussures de randonnée (Attention, sa taille est de 43), une tente (solide et légère) et un sac de couchage confortable, un sac à dos (pratique, multipoches) et quelques cordages. Vous laisserez un message disant que vous souhaitez que la commande arrive en moins de 48 heures. N'oubliez pas, c'est important.
12. Lundi matin, au Back Office de Rando Aventure, vous avez repéré la commande de Philippe et vous avez décidé de la traiter. Vous répondez favorablement à son message en l'informant que, dès **réception de son paiement**, le colis sera **expédié** et **livré** sous 48 h.
13. Vous avez réceptionné le paiement à distance. Le colis a été expédié puis livré. Cependant, après réception du colis, Philippe souhaite faire **un retour de marchandise**. Il s'agit de la paire de chaussures de randonnée qui le serre un peu. Vous traitez cette demande de retour de marchandises jusqu'à **la création de l'avoir correspondant**.