4. Clients et notifications

- Débloquer et gérer les enregistrements
- Configurer les abonnements e-mail et gérer les modèles

Débloquer et gérer les enregistrements

Aperçu

Sous *eCom \ Kundenregistrierung*, vous gérez les accès de vos clients.

Le domaine comporte deux listes : **enregistrements ouverts** et **enregistrements terminés**.

Le fonctionnement du modèle d'accès et les e-mails déclenchés sont décrits dans la fiche de service sur la page *Zugangsmodell*.

Enregistrements ouverts

Voici les clients qui **n'ont pas pu être enregistrés automatiquement**, car il y avait des divergences lors de l'inscription par rapport aux données de base issues du système ERP.

Deux possibilités :

Action	Résultat
Débloquer le client quand même	Le client reçoit l'e-mail *Enregistrement - Nouveau mot de passe* et peut se connecter.
Supprimer l'enregistrement	L'entrée disparaît, le client n'a pas accès.

Une cause fréquente est une adresse e-mail manquante ou syntaxiquement incorrecte dans les données de base du client. Il est plus propre que de débloquer de **corriger l'adresse dans le système ERP**. Le client demande ensuite l'accès à nouveau.

Enregistrements terminés

Voici tous les clients enregistrés. Trois possibilités :

Action	Quand c'est utile
Modifier l'adresse e-mail	Le client n'a plus accès à son adresse enregistrée.
Réinitialiser le mot de passe	Le client ne peut pas se connecter et *Oublier le mot de passe* ne fonctionne pas.
Supprimer l'enregistrement	L'accès doit être retiré.

Particularités concernant les numéros client

> **Pas encore vérifié :** Les deux points suivants n'ont pas été contrôlés.

- Si vos numéros client contiennent des **lettres**, les noms sont affichés lors de l'enregistrement sans distinction entre majuscules et minuscules.
- Les numéros client enregistrés avec un **espace** apparaissent sans espace.

Les deux pourraient être une cause possible qu'une entrée semble manquer lors de la recherche.

Pour que vous soyez informé des demandes

L'abonnement e-mail **eCom - Kundenregistrierung** doit être configuré. Sans cet abonnement, vous ne saurez pas qu'un enregistrement est en attente ou qu'une adresse doit être corrigée dans le système ERP.

Configurer les abonnements e-mail et gérer les modèles

Aperçu

L'envoi d'e-mails de la boutique a deux leviers, et en cas de problème, c'est presque toujours l'un des deux qui en est la cause :

Levier	Emplacement	Contrôle
Abonnement	*Gestion \ E-mail abonnement*	**qui** reçoit un e-mail
Modèle	*Configuration de base \ Configuration \ Gérer les contenus e-mail*	**ce que** contient l'e-mail

Configurer les abonnements

Pour eCom, deux groupes d'abonnements sont pertinents, et c'est la distinction la plus importante dans ce chapitre.

Abonnements spécifiques à eCom

Ils portent le préfixe `eCom -` :

Type d'abonnement	L'abonné reçoit	Obligation
`eCom - Formulaire de contact`	Demandes issues du formulaire de contact	
`eCom - Enregistrement client`	Demandes de nouveaux clients et enregistrements avec divergence des données de base	
`eCom - Notification en cas d'échec d'export ERP`	Notification lorsqu'une commande boutique n'a pas pu être traitée sur le serveur	**oui**

Type d'abonnement	L'abonné reçoit	Obligation
`eCom - Création de commandes`	Notification des commandes issues de la boutique, avec liste des lignes dans le texte de l'e-mail	

Abonnements généraux valables aussi pour eCom

Ils ne portent **pas** de préfixe, car ils s'appliquent à la boutique **et** au fonctionnement normal. Les plus connus sont :

Type d'abonnement	Déclenché par la boutique lors de
`Envoi des commandes avec Excel`	chaque commande — ajoute un fichier Excel à l'e-mail de commande
`Modification des données clients`	un changement d'adresse via *Mon profil*

> **Attention :** Qui filtre la liste des abonnements par « eCom » ne voit que le premier groupe. Les abonnements généraux sont alors exclus — ainsi que deux notifications que la boutique déclenche effectivement. Parcourez donc la liste sans filtre lors de la configuration.

Voici comment configurer un abonnement :

1. Ouvrir *Gestion \ E-mail abonnement*.
2. Choisir le type d'abonnement et assigner les destinataires responsables.
3. Enregistrer.

> **Attention :** L'abonnement pour **l'échec d'export ERP** est obligatoire. Sans cet abonnement, personne ne remarque qu'une commande client n'est pas arrivée dans le système ERP.

Gérer les modèles

Sous *Configuration de base \ Configuration \ Gérer les contenus e-mail*, sélectionnez via le champ **Type** le modèle à modifier.

Pour eCom, les modèles pertinents sont :

Type de modèle
Formulaire de contact
Commande
Enregistrement - Nouveau mot de passe
Enregistrement - Email nouveau
Oublier le mot de passe
Réinitialiser le mot de passe
Enregistrement d'un nouveau client
Modifier l'e-mail

Quel processus déclenche quel e-mail

Ce tableau est l'outil pour la question « pourquoi aucun e-mail n'arrive » ou « pourquoi le texte est incorrect » :

> **Info :** L'abonnement *Modification des données clients* est issu de la fusion de deux anciens abonnements.

Processus dans la boutique	Modèle	Envoi via	Au client	Au service sédentaire
Pas encore client	Enregistrement d'un nouveau client	Abonnement *eCom - Enregistrement client*		x
Pas encore d'accès, données de base divergentes	Enregistrement - Email nouveau	Abonnement *eCom - Enregistrement client*		x
Pas encore d'accès, données de base correctes	Enregistrement - Nouveau mot de passe	Abonnement *eCom - Enregistrement client*	x	x
Accès activé manuellement	Enregistrement - Nouveau mot de passe	Abonnement *eCom - Enregistrement client*	x	x

Processus dans la boutique	Modèle	Envoi via	Au client	Au service sédentaire
Mot de passe oublié	Oublier le mot de passe	sans abonnement	x	
Clic sur le lien dans cet e-mail	Réinitialiser le mot de passe	sans abonnement	x	
Commande	Commande	Abonnement *eCom - Création de commandes*	x	x
Formulaire de contact	Formulaire de contact	Abonnement *eCom - Formulaire de contact*		x
Commande erronée	—	Abonnement *eCom - Notification en cas d'échec d'export ERP*		x
Modification d'adresse dans la boutique	pas de modèle	Abonnement *Modification d'adresse*		x
Changer le mot de passe dans la boutique	—	pas d'e-mail		
Changer l'adresse e-mail dans la boutique	Modifier l'e-mail	sans abonnement	x	

Fichier Excel pour l'e-mail de commande

L'e-mail de commande peut inclure en pièce jointe les lignes de commande sous forme de **fichier Excel**. Cela nécessite **deux** abonnements :

Abonnement	Effet
`eCom - Création de commandes`	L'e-mail de commande est envoyé, avec liste des lignes dans le texte.
`Envoi des commandes avec Excel`	Le fichier Excel est généré et attaché.

Sans le second abonnement, l'e-mail arrive **sans Excel**.

La structure du fichier Excel est **fixe** et ne peut pas être configurée.

`Envoi des commandes avec Excel` fait partie des abonnements généraux sans préfixe — voir ci-dessus.

Pour de nombreux services sédentaires, le fichier Excel est celui avec lequel ils travaillent réellement. Si quelqu'un signale que l'e-mail de commande est inutilisable, le premier réflexe est de vérifier l'absence du second abonnement.

Comportement dans le système de test

Dans le système de test, les e-mails **ne sont pas envoyés au client**, mais à l'adresse e-mail du collaborateur eCom définie dans *Configuration de base* \ *Collaborateurs*. Cela vaut aussi pour l'e-mail contenant le mot de passe visible.

À quelle adresse les e-mails clients sont envoyés

Le destinataire est toujours la **Adresse e-mail de l'utilisateur eCom**, c'est-à-dire celle de l'accès boutique — pas celle du fichier client. Si le client la modifie dans la boutique via *Modifier l'e-mail*, à partir de la confirmation tous les e-mails suivants sont envoyés à la nouvelle adresse. Les données de base ne sont pas modifiées.

Cela est confirmé pour *Oublier le mot de passe* et la *Confirmation de commande*.

> **Dans le système de test**, tous les e-mails sont envoyés à l'adresse du collaborateur eCom. Le texte indique alors *« Les destinataires de l'e-mail ont été modifiés dans le système de test ! Les destinataires originaux étaient : … »* — ce qui permet de lire le destinataire réel sans avoir besoin d'une seconde messagerie.

Contenu de la confirmation de commande envoyée au client

Dans l'état de livraison, l'e-mail au client contient seulement un court remerciement — **pas de lignes, pas de totaux, pas de remise**.

Cela peut être modifié à deux niveaux :

Quoi	Où	Qui
Texte de l'e-mail	*Configuration de base* \ *Configuration* \ *Contenus e-mail*	Vous-même
Liste des lignes dans l'e-mail client	Modèle spécifique	Votre chef de projet chez DeDeNet

Les lignes peuvent donc être jointes — cela nécessite un modèle, que le chef de projet prend en charge. Contactez votre interlocuteur chez DeDeNet pour cela.

La notification **interne** au service sédentaire inclut par défaut les lignes.

Les objets des e-mails diffèrent des noms des modèles

Cela est illustré lors de la réinitialisation du mot de passe :

Modèle	Objet de l'e-mail
Oublier le mot de passe	*Demande - Réinitialiser le mot de passe*
Réinitialiser le mot de passe	*Confirmation - Mot de passe réinitialisé*

Qui veut associer un e-mail à un modèle via son objet doit donc chercher sous un autre nom. Pour les autres modèles, l'objet n'est pas enregistré.