FAQ eCom

Questions fréquentes — réponses courtes, avec référence à la page détaillée

- 1. Questions des clients du magasin
  - Connexion et accès
  - Commander et Panier
  - Prix, remises et bons
  - Documents et données personnelles
- 2. Questions lors de la configuration
  - Quelque chose n'apparaît pas dans la boutique
  - Droits, rôles et e-mails

1. Questions des clients du magasin

Connexion et accès

Que dois-je saisir comme nom d'utilisateur ?

Votre **numéro de client**. Le champ s'appelle *Nom d'utilisateur*, mais vous ne pouvez pas choisir un nom personnel.

Voir Demander l'accès et se connecter pour la première fois.

Je n'ai pas encore de données d'accès. Comment en obtenir ?

Via **Pas encore d'accès ?** sur l'écran de connexion, si vous êtes déjà client. Vous avez besoin de votre numéro de client et de votre adresse e-mail.

Si vous n'êtes pas encore client, **Pas encore client ?** mène à une demande auprès de l'exploitant de la boutique — ce n'est pas encore un accès.

Voir Demander l'accès et se connecter pour la première fois.

J'ai demandé un accès, mais je n'ai pas reçu d'e-mail

Si vos informations ne correspondent pas à la base clients, la demande est **vérifiée manuellement**. Cela peut prendre plusieurs jours, et vous recevrez les données d'accès seulement après.

Cause la plus fréquente : une autre adresse e-mail ou aucune n'est enregistrée dans la base clients. Seul l'exploitant de la boutique peut corriger cela.

Après la connexion, la boutique demande immédiatement un nouveau mot de passe

C'est intentionnel. Le mot de passe dans l'e-mail était en clair et ne doit pas être permanent. La page ne peut pas être contournée.

Entrez dans *Mot de passe actuel* le mot de passe de l'e-mail et choisissez un mot de passe personnel en dessous.

Voir Demander l'accès et se connecter pour la première fois.

Dois-je me connecter à chaque fois ?

Non, si vous activez le curseur **Rester connecté sur ce système** lors de la connexion. La connexion est alors valable **30 jours** — pour cet appareil et ce navigateur.

Sur un ordinateur utilisé par plusieurs personnes, il vaut mieux ne pas l'activer.

J'ai oublié mon mot de passe

Via **Mot de passe oublié ?** sur l'écran de connexion, avec le numéro de client et l'adresse e-mail utilisée pour demander l'accès.

Si apparaît *« L'adresse e-mail de cet utilisateur est invalide. »*, l'adresse ne correspond pas à ce numéro de client.

Je souhaite changer mon adresse e-mail d'accès

Via le **symbole utilisateur** en haut à droite, menu *Modifier l'adresse e-mail*. Un lien de confirmation est envoyé à la nouvelle adresse — le changement est effectif seulement après clic sur ce lien.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

Commander et Panier

Je ne peux pas mettre un article dans le panier — il est indiqué « Ouvrir la matrice »

C'est un **article matrice**, qui existe en plusieurs variantes, par exemple en couleurs et tailles. Au lieu d'une quantité, vous saisissez les variantes dans un tableau.

Cliquez sur **Ouvrir la matrice**, saisissez les quantités et acceptez-les ensemble à la fin.

Voir Commander un article matrice.

J'ai accepté la matrice et je souhaite corriger quelque chose

La matrice ne peut **pas être rouverte**. Dans le panier, il y a maintenant des postes individuels — un par combinaison. Vous ne pouvez corriger que là, ligne par ligne.

Vérifiez donc avant d'accepter les valeurs en bas à gauche : *Lignes article* et *Quantité totale*.

Voir Commander un article matrice.

« Accepter tout » a inséré moins d'articles que ceux affichés

Il y a deux causes possibles, qui peuvent aussi se superposer :

- Le bouton accepte **seulement la page actuelle**. S'il y a 50 articles par page, au maximum 50 entrent dans le panier — peu importe le nombre total de résultats.
- Certaines articles ne peuvent pas être acceptés ainsi. Alors apparaît en rouge *« Tous les articles n'ont pas pu être mis dans le panier. »* Cela concerne les **articles matrice** et les **articles verrouillés**.

Le message ne précise pas quel article manque. Comparez le nombre de postes dans le panier avec le nombre d'articles affichés.

Voir Page d'aperçu des articles.

Après l'importation Excel, des quantités plus élevées sont dans le panier que dans mon fichier

Votre opérateur de boutique a configuré l'importation pour que les quantités soient arrondies à la prochaine **unité d'emballage** valide. Une quantité de 1 avec une unité d'emballage de 5 devient alors 5 pièces.

Aucun avertissement n'apparaît — seul le message de réussite normal est affiché. Vérifiez donc les quantités après chaque importation.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Après le deuxième téléchargement, tout est en double dans le panier

L'importation **additionne** les quantités, elle ne remplace pas le panier. Si la première importation a réussi, ne téléchargez pas le même fichier une deuxième fois.

Si certaines lignes ont été rejetées à cause d'une erreur, utilisez plutôt **Accepter tous les articles sans erreur** — ainsi les autres lignes seront ajoutées sans nouvel envoi.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Mon fichier Excel n'est pas du tout lu

> *« Le fichier Excel ne peut pas être lu. Veuillez vérifier le format du fichier Excel. »*

Soit c'est le mauvais type de fichier, soit le fichier ne contient aucune ligne en dehors des en-têtes. Utilisez de préférence le modèle fourni dans la boutique.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Les prix en direct ont disparu

C'est intentionnel. Les prix demandés s'appliquent à **exactement la composition** pour laquelle ils ont été calculés. Dès que vous modifiez quelque chose dans le panier — quantité, nouveau poste, poste supprimé — ou rechargez la page, ils sont annulés.

Relancez simplement la demande ensuite.

Voir Panier.

Que signifie la marque colorée à côté de l'article ?

C'est le **Stock**, si votre opérateur de boutique l'affiche. Vert signifie disponible, rouge non disponible, gris : aucune information disponible. Passez la souris dessus, un texte explicatif apparaît.

La présence d'un chiffre dépend de la configuration de votre opérateur de boutique.

Voir Configuration en aperçu, section *Afficher le stock*.

Je ne peux pas envoyer ma commande

Vérifiez les **informations obligatoires** à la finalisation de la commande — selon la configuration de votre opérateur de boutique, cela peut inclure l'Adresse de livraison, le numéro de commande ou la Date de livraison. Le message lors du clic sur *Commander de manière contraignante* indique ce qui manque.

Voir Passer une commande.

Je ne vois pas de prix sur aucun article

Contactez votre Interlocuteur. Si les prix manquent partout et pas seulement sur certains articles, c'est dû à vos conditions ou à l'état de votre compte client — les deux ne peuvent être réglés que par l'opérateur de la boutique.

Dans ce cas, il vaut mieux ne pas commander à l'aveugle, mais demander avant.

Pourquoi je vois moins d'articles que prévu ?

Le assortiment dans la boutique peut être limité — par exemple aux articles livrables, à certains groupes de produits ou à une liste d'articles enregistrée pour vous. La restriction applicable est décidée par votre opérateur de boutique.

Utilisez la recherche par **Numéro d'article** si un article vous manque. Si vous ne le trouvez pas ainsi non plus, demandez à votre Interlocuteur.

J'ai envoyé une commande, mais je n'ai pas reçu de Confirmation

La Confirmation est envoyée à l'Adresse e-mail de votre **accès boutique**, pas à l'adresse de vos Données de base. Si vous l'avez modifiée récemment, vérifiez la Messagerie — et le dossier spam.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

Prix, remises et bons

Mon bon a été accepté, mais le montant ne change pas

C'est normal. Ni un bon ni une remise exceptionnelle ne sont **déduits** du montant affiché — les deux apparaissent uniquement en texte. La déduction est effectuée uniquement sur la **facture**.

Lors de la finalisation de la commande, vous voyez une info grise, par exemple *« La remise exceptionnelle de 5 % sera déduite uniquement sur la facture. »*

Voir Bons et remises exceptionnelles.

Mon code de bon n'est pas accepté

La boutique indique la raison dans le message :

Message	Signification
« Bon non trouvé ! »	Le code n'existe pas ou ne vous est pas applicable
« Le bon est expiré ! »	La période de validité est terminée
« Bon déjà utilisé ! »	Le code est épuisé — soit globalement, soit par vous
« Ce bon est réservé aux premiers acheteurs ! »	Vous avez déjà passé une commande
« Valeur de commande minimale … non atteinte ! »	Votre panier est trop petit pour ce bon
« Bon non combinable et inférieur à la remise exceptionnelle ! »	voir la question suivante

Voir Utiliser un bon.

Que signifie « non combinable et inférieur à la remise exceptionnelle » ?

Une **remise exceptionnelle** vous est déjà accordée, et ce bon ne peut pas être combiné avec elle. Comme la remise exceptionnelle est **plus élevée**, la boutique refuse le bon — vous bénéficiez mieux de la remise exceptionnelle.

Si le bon est égal ou supérieur, il est accepté et **remplace** la remise exceptionnelle.

Voir Bons et remises exceptionnelles.

Je n'ai pas de champ pour saisir un bon

Alors votre exploitant de boutique n'a pas activé la saisie des bons. Sans ce champ, un code valide ne peut pas être utilisé non plus.

Voir Utiliser un bon, section *Si le champ de saisie manque*.

Mon bon reste-t-il valable si je quitte la boutique ?

Oui. Le bon reste dans le panier, même si vous rechargez la page ou vous déconnectez puis vous reconnectez plus tard.

Vous pouvez le supprimer vous-même à tout moment.

Voir Utiliser un bon.

Pourquoi mes prix diffèrent-ils de la liste de prix ?

Les prix affichés proviennent de la recherche de prix de votre exploitant de boutique et peuvent déjà inclure vos conditions personnelles.

Si votre boutique propose une **demande de prix en direct** dans le panier, les prix sont calculés directement dans le système de votre fournisseur — c'est la valeur la plus contraignante.

Voir Recherche de prix et *Panier*.

Après la demande de prix en direct, deux montants apparaissent

Selon la version du programme, la boutique affiche soit le *montant total* et en dessous le **montant du prix en direct**, soit un seul montant nommé **Montant total (Prix en direct)**.

Dans les deux cas, le prix en direct est déterminant.

Voir Panier.

Les prix sont-ils hors taxes ou toutes taxes comprises ?

La présence d'une info sur les prix hors taxes est configurée par votre exploitant de boutique. Dans le panier et lors de la finalisation de la commande, ce texte d'info est masqué.

Ce qui compte toujours, c'est la **facture**.

Les coûts d'expédition ne sont pas inclus dans le montant

C'est exact — la ligne *frais d'expédition en sus* est **sous** le montant et n'est pas incluse. Elle n'apparaît que si des coûts d'expédition s'appliquent à votre commande.

Au-dessus de la limite franco de port de votre exploitant de boutique, cette ligne disparaît.

Voir Panier.

Documents et données personnelles

Je ne vois pas mes factures

Il y a deux causes possibles, et aucune ne vient de vous :

- Votre exploitant de boutique n'a **pas activé** ce type de document pour vous. Alors l'entrée de menu est complètement absente.
- Il n'y a **aucun document** de ce type. Dans ce cas aussi, l'entrée manque — un client sans factures ne voit pas le point *Facture*, même s'il est activé.

Contactez votre interlocuteur si vous attendez des documents qui n'apparaissent pas.

Voir Consulter les documents.

Jusqu'à quelle date remontent les documents ?

En règle générale, vous trouverez les documents des **trois dernières années**. La période exacte dépend des données que votre exploitant de boutique transmet, et ne peut pas être réglée dans la boutique.

Voir Consulter les documents.

Je ne reçois pas mon document en PDF

Tous les téléchargements fournissent un **fichier XLSX** — y compris l'icône dans la ligne du document. Un document en PDF n'est pas prévu.

Deux types de documents font exception : pour les *Reliquats*, au lieu de l'icône il y a le lien **Exporter en fichier**, et les *Encours* ne peuvent pas être téléchargés du tout.

Voir Documents.

Puis-je commander directement à nouveau à partir d'un ancien document ?

Non, ce n'est pas possible pour le moment. Recherchez les articles dans la boutique, ou utilisez le **modèle Excel** pour ajouter une liste entière au panier en une fois.

Voir Importer des articles via un modèle Excel.

Je cherche un document précis

Le champ de recherche **Terme recherché** sur la page des documents recherche le **N° du document** — pas les articles ou les montants.

Voir Consulter les documents.

J'ai changé mon adresse, mais la boutique affiche encore l'ancienne

Ce n'est pas une erreur. Votre modification est une **notification à votre exploitant de boutique** , pas un changement direct. Il l'intègre dans son système, et ce n'est qu'ensuite que vous verrez la nouvelle adresse dans la boutique.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

Quelle est la différence entre « E-Mail (Contact) » et « Modifier l'adresse e-mail » ?

Champ	Signification
E-Mail (Contact) dans le masque d'adresse	appartient à votre **adresse** — une information de contact comme le N° de téléphone
Modifier l'adresse e-mail dans le menu utilisateur	l'adresse de votre **accès à la boutique**, à laquelle toutes les e-mails de la boutique sont envoyées

Si vous souhaitez recevoir les confirmations de commande ailleurs à l'avenir, *Modifier l'adresse e-mail* est la bonne démarche.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

J'ai changé mon adresse e-mail, mais je n'ai pas reçu de lien de confirmation

Sans cliquer sur le lien, l'ancienne adresse reste valide. Vérifiez le **dossier spam** et l'orthographe de la nouvelle adresse — en cas d'erreur de frappe, vous ne recevrez pas le lien, et la modification ne sera pas prise en compte.

Dans ce cas, répétez la procédure avec la bonne adresse.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

J'ai changé mon adresse e-mail — pourquoi le courrier arrive-t-il

encore à l'ancienne ?

Seule l'adresse de votre **accès à la boutique** est modifiée. Dans les données de base de votre exploitant de boutique, l'ancienne adresse reste, donc les factures et le courrier y sont envoyés sans changement.

Si vous souhaitez que cela change aussi, saisissez la nouvelle adresse en plus via **Modifier l'adresse** ou informez votre interlocuteur.

Voir Modifier adresse, e-mail et mot de passe.

Que trouve-t-on sous « Mon profil » ?

Votre **numéro de client** et la date de votre **dernière connexion**. Rien ne peut être modifié ici — le numéro de client est aussi votre nom d'utilisateur.

Voir Mon profil.

2. Questions lors de la configuration

Quelque chose n'apparaît pas dans la boutique

La cause la plus fréquente est donnée dès le début — elle explique la majorité des cas.

Ma modification ne prend pas effet

Les modifications dans la configuration eCom ne prennent effet que lorsque les données ont été **mises à disposition**. Ensuite, le système eCom les récupère automatiquement — selon la configuration toutes les **15 ou 30 minutes**.

Vérifiez donc d'abord : enregistré, mis à disposition, et suffisamment attendu ?

Voir Mise à disposition des données.

Une image téléchargée n'apparaît pas

Presque toujours, c'est l'une de ces deux causes :

- Après le téléchargement, il n'a **pas été enregistré**. Une image téléchargée se trouve d'abord uniquement dans le dossier temporaire ; ce n'est qu'en *enregistrant* qu'elle est correctement sauvegardée.
- Elle a été mise à disposition **sans cocher Images**. Les images ne sont transférées que sur demande.

Voir Télécharger des images et *Mise à disposition des données*.

Un conteneur n'apparaît pas, bien que l'image et la position soient correctes

Vérifiez le **statut**. Seul **Validée** apparaît dans la boutique — *En cours de traitement*, *Terminé* et *Supprimé* ne le font pas.

Vérifiez aussi la **période d'affichage** *De/À* : si la date d'aujourd'hui est en dehors, le conteneur reste invisible.

Voir Conteneurs marketing et *Créer et positionner un conteneur*.

Un client voit moins d'articles que prévu

Trois causes sont possibles :

- la configuration *Ne pas afficher les articles sans stock*
- la configuration *Masquer les groupes de produits*
- un **Modèle de commande avec liste fermée** applicable à ce client, qui limite l'assortiment à une liste d'articles

Voir Page d'aperçu des articles.

Une entrée de document manque dans le menu du client

Deux conditions doivent être réunies :

Condition	Sans elle
le droit correspondant est attribué dans le rôle	l'entrée manque dans le menu

Condition	Sans elle
il existe des documents de ce type	l'entrée manque aussi

Un client sans documents ne voit donc rien — même si tous les droits sont attribués. C'est un piège fréquent lors du dépannage.

Voir Documents.

Le champ de bon d'achat manque dans le panier

La configuration **Saisie de bons d'achat** n'est pas activée. Elle agit indépendamment de la Gestion bons d'achat : sans ce champ, un bon valide créé ne peut pas être utilisé.

Voir Gérer la configuration.

Un bon d'achat est refusé bien qu'il soit créé

Vérifiez les champs du bon — période de validité, mandant, devise, utilisabilité et Valeur de commande minimale. Le message dans la boutique indique la raison.

Une particularité : si *Compatible avec eCom - Remise* est sur **Non** et que la remise spéciale est **plus élevée** que le bon, la boutique le refuse.

Voir Bons et remises exceptionnelles.

Le point du Menu principal « eCom » manque dans le back-end web

Alors, il n'y a **pas de licence eCom**. Sans licence, le point de menu n'apparaît pas.

Voir Licences.

La Valeur de commande minimale n'est pas contrôlée

Vérifiez **où** vous l'avez configurée. Chez le mandant, il y a la *Valeur de commande minimale* deux fois — générale et dans l'onglet **eCom**. Pour la boutique, seule la valeur dans l'onglet eCom compte.

Le champ *valeur minimale de commande (alerte)* n'a aucun effet dans la boutique.

Voir Gérer les valeurs mandants pour eCom.

Une configuration semble ne rien faire du tout

Certains champs du mandant n'ont pas d'effet dans la boutique, bien qu'ils soient correctement configurés. Il y a deux raisons différentes :

Champ	Raison
QuantitéCommandeMinimale, unité de commande minimale	La boutique ne les évalue pas — ils n'ont d'effet que dans le client de vente.
Valeur de position maximale, alerte à partir d'une quantité	Ils sont calculés, mais leur message est une **Question** — et la boutique ignore toujours les questions, car personne ne pourrait les confirmer.

Sur la page *Gérer les valeurs mandants pour eCom*, il est indiqué pour chaque champ ce qui agit dans la boutique.

Droits, rôles et e-mails

Comment savoir quels droits s'appliquent à la boutique ?

Par le **symbole bleu du panier** derrière l'entrée dans le rôle. Les droits sans ce symbole ne s'appliquent pas à la boutique.

Une liste complète avec l'effet respectif se trouve dans la description des prestations.

Voir Droits eCom en aperçu.

J'ai retiré tous les droits, mais le client peut quand même commander

C'est prévu ainsi. Par le rôle, vous définissez l'**étendue des fonctions**, pas la question de savoir si la commande est autorisée. Un client avec accès peut toujours commander.

Si un client ne doit pas pouvoir commander, il a besoin d'une **restriction sur le client**. Celle-ci provient du système ERP et ne peut pas être définie dans le backend.

Voir Rôle et collaborateur eCom.

Combien de rôles me faut-il ?

Un par étendue des fonctions. Le système eCom travaille avec un collaborateur propre et un rôle propre — les droits dans celui-ci s'appliquent à **tous** les clients de la boutique de ce collaborateur.

Voir Rôle et collaborateur eCom.

Pourquoi aucun e-mail n'arrive-t-il pour une opération ?

La plupart des e-mails sont liés à un **abonnement**. Sans destinataires attribués, rien n'est envoyé. Quelle opération déclenche quel modèle via quel abonnement est indiqué dans un tableau sur la page *Configurer les abonnements e-mail et gérer les modèles*.

Quelques opérations fonctionnent sans abonnement — *Oublier le mot de passe*, *Réinitialiser le mot de passe* et *Modification d'adresse* vont directement au client.

Une exception sans aucun mail : si un client change son **mot de passe** dans la boutique, personne n'est notifié.

Quel abonnement ne dois-je surtout pas oublier ?

`eCom - Notification en cas d'échec d'export ERP`. Sans cet abonnement, personne ne remarque qu'une commande client n'est pas arrivée dans le système ERP.

Voir Configurer les abonnements e-mail et gérer les modèles.

J'ai filtré la liste des abonnements par « eCom » — est-ce suffisant ?

Non. Le préfixe `eCom -` désigne seulement les abonnements **exclusifs**. Deux abonnements généraux sont également déclenchés par la boutique et sont exclus du filtrage :

Abonnement	Déclenché lors de
`Envoi des commandes incl. Excel`	chaque commande — ajoute un fichier Excel au mail de commande

Abonnement	Déclenché lors de
`Modification des données de base client`	une modification d'adresse via *Mon profil*

Parcourez la liste une fois **sans filtre** lors de la configuration.

La confirmation de commande au client ne contient pas de lignes article

C'est l'état de livraison — le mail contient seulement un court remerciement, pas de lignes article, pas de sommes, pas de remise.

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

La notification interne au service sédentaire liste en revanche les lignes article par défaut.

Voir Configurer les abonnements e-mail et gérer les modèles.

À quelle adresse les e-mails au client sont-ils envoyés ?

À la **adresse e-mail de l'utilisateur eCom**, donc celle de l'accès boutique — pas à l'adresse des données de base client. Si le client la modifie dans la boutique, à partir de la confirmation tous les mails suivants vont à la nouvelle adresse ; les données de base restent inchangées.

Voir Configurer les abonnements e-mail et gérer les modèles.

Dans le système de test, tous les e-mails arrivent chez moi

C'est intentionnel. Dans le système de test, tous les mails vont à l'adresse du **collaborateur eCom** dans *Configuration de base* \ *Collaborateur* — y compris ceux avec le mot de passe visible.

Le texte indique alors *« Les destinataires de l'e-mail ont été réécrits dans le système de test ! Les destinataires originaux étaient : … »* Vous pouvez ainsi lire le destinataire réel sans avoir besoin d'une seconde messagerie.

Je ne trouve pas le modèle pour un e-mail

L'objet et le nom du modèle diffèrent. C'est le cas pour 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*

Cherchez donc le modèle via le **processus**, pas via l'objet.

Un client a demandé un accès, mais ne reçoit rien

Si ses données diffèrent des données de base client, la demande est envoyée pour **vérification manuelle** dans le backend. Ce n'est qu'après l'activation que le client reçoit ses données d'accès.

Vérifiez les inscriptions en attente et l'abonnement `eCom - Kundenregistrierung`.

Voir Activer et gérer les inscriptions.