



CAHIER DES CHARGES TYPES POUR UNE LIAISON AVEC PRESTASHOP

SARL Ether Création

www.ethercreation.com - www.shopmodule.fr

contact@ethercreation.com

Bois Montbourcher
49220 Chambellay

02.85.52.07.81

9 bis, rue de la Fraternité
01000 Bourg-en-Bresse

04.28.36.02.38

Table des matières

Présentation d'Ether Création	3
Les connecteurs	4
Les autres produits et services	4
Besoins et objectifs	5
Lexique	5
Généralités, contexte technique et périmètre	7
Résumé des processus d'échanges de flux	8
Système de « matching »	9
Gestion des comptes clients	10
Gestion des commandes/factures	10
Gestion des devis	11
Gestion des suivis/états de commande	11
Gestion des reliquats	11
Gestion des documents	12
Informations non standard	12
Simplicité d'administration	12
Compatibilité, évolution et Maintenance	13
Détails des processus	14
Création et mise à jour des articles	14
Création et mise à jour des stocks et prix de base	16
Clients B2C	17
Clients B2B	19
Tarification B2B	20
Frais de transport	21
Modes de paiement	22
Commandes	23
Logistique	24
États de commandes	25
Processus spécifique	26
Un processus spécifique : compatibilité de pièces	26
Les commerciaux de terrain	26
Fournisseurs : gagner de la flexibilité	27
La fidélité : un enjeu multicanal	27
Une propriété non native : le prix de vente conseillé en mode B2B	27
Supprimer la contrainte d'unicité de l'adresse mail	28

Ether Création est une agence web spécialisée e-commerce Prestashop. Depuis son lancement en 2009, nous avons accompagné plus de 200 commerçants dans leur aventure e-Commerce avec la solution Prestashop : création de modules personnalisés, refonte, ou accompagnement dans les choix stratégiques tant marketing que fonctionnels.

Notre philosophie est simple, nous préférons la qualité à la quantité. C'est pour cela que nous mettons un point d'honneur à ce que nos clients bénéficient de notre expertise sans délai, mais également que chacun d'entre eux puisse bénéficier d'un suivi personnalisé.

Nous ne possédons pas de service commercial pour une raison simple : nous privilégions le contact direct entre notre équipe technique et nos clients, et ainsi, permettre d'avoir des réponses justes et claires dans toutes les situations.

Nous nous investissons également énormément dans la création de modules permettant de faire dialoguer votre Prestashop avec votre ERP ou autres sources d'informations (Ginkoia, Navision, Odeis, Sage, SAP, FastMag, Dropshipping, ...).

Nous sommes en mesure de vous accompagner dans votre projet, que ce soit dans la conception du cahier des charges, de l'ergonomie, du référencement ... mais également pour vous aider à faire les bons choix web marketing.

Notre agence en quelques chiffres :

- 7 collaborateurs aujourd'hui
- 2 bureaux (Angers/Bourg-en-Bresse)
- +50 modules sur addons Prestashop
- +100 modules sur notre site www.shopmodule.fr
- +50 connecteurs ERP/Dropshipping
- Certifié platine Prestashop depuis 2013 (Top 10 mondial des agences)



Les connecteurs

Une des spécialités d'Ether Création est la conception de connecteurs entre Prestashop et d'autres systèmes informatiques.

Un connecteur est responsable de la transmission et du traitement de données entre différents systèmes. Le gain réel de temps et de confort de travail se produit dès qu'il est possible d'automatiser une partie des traitements. Ce cahier des charges a pour but de vous aider à exprimer les règles qui permettent le plus d'automatisation possible.

L'expertise d'Ether Création sur Prestashop et la conception de connecteurs lui permettra d'être un conseil avisé dans l'étude de votre cas particulier. De même que l'intégrateur a personnalisé la version de l'ERP qu'il a installé chez vous et qui probablement a évolué depuis avec vos besoins et vos procédures, de mêmes Ether Création vous feront bénéficier de sa connaissance de Prestashop et des connecteurs pour façonner le vôtre.

Ce cahier des charges types présente un cas particulier fictif volontairement assez complet. Nous vous aiderons à le personnaliser en choisissant parmi les fonctionnalités que vous souhaitez et en ajoutant celles qui n'y seraient pas abordées. À plusieurs endroits nous présenterons à titre informatif une liste d'autres possibilités déjà rencontrées.

La richesse des possibilités de ce connecteur vous amènera peut-être à faire des choix dans l'ordre de priorité de la mise en place des fonctionnalités. Nous pourrons aussi vous aider à planifier leur développement par phases, surtout si votre chantier global comporte aussi des évolutions côté ERP.

Les autres produits et services

Ether Création est partenaire Platinum de Prestashop et propose les services suivants :

- Installation intégration de boutiques Prestashop
- Développement et vente de modules pour Prestashop
- Audit des boutiques que nous avons installées ou non
- Optimisation, maintenance des boutiques que nous avons installées ou non
- mises à niveau, migrations

Besoins et objectifs

Lexique

Connecteur : Programme ou module qui vont servir à relier deux logiciels avec un certain nombre de fonctionnalités.

API : ou interface de programmation d'application ou interface de programmation applicative est un ensemble normalisé de classes, de méthodes, de fonctions et de constantes qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels.

Webservice : Un service web est un protocole d'interface informatique de la famille des technologies web permettant la communication et l'échange de données entre applications et systèmes hétérogènes dans des environnements distribués

Fichier plat : Fichier CSV, TXT, JSON, ... contenant des informations qui seront échangées

Natif : Fonctionnalités existantes par défaut dans l'application

ERP : Progiciel qui permet « de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble de ses fonctions, dont la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique »

CRM : La gestion de la relation client, ou gestion des relations avec les clients, en anglais customer relationship management, est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services

PIM : Le product information management ou gestion de l'information produit est une technologie de gestion centralisée de l'information sur un produit en vue d'assurer une distribution efficace et précise de cette information vers différentes sources.

Flux : Informations diverses qui transitent d'un point à un autre.

Reliquat : Lorsqu'une livraison finale est réalisée pour une ligne commande (livraison) et que seules une partie des marchandises ou aucune marchandise n'est expédiée, un reliquat est alors créé.

Click & collecte : Le click & collecte désigne un service permettant aux consommateurs de commander en ligne pour ensuite retirer leur article dans un magasin de proximité. La particularité du Click & Collect sont de permettre la réservation d'un produit qui se trouve en stock dans le magasin.

E-réservation : Réservation durant un temps donné d'un produit dans un magasin. Le paiement de la commande s'effectuant dans le magasin.

GED : La gestion électronique des documents désigne un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation. Le terme GED désigne également les logiciels permettant la gestion de ces contenus documentaires.

Workflow : Un workflow, ou « flux de travaux » ou encore « flux opérationnel » en français, est la représentation d'une suite de tâches ou opérations effectuées par une personne, un groupe de

personnes, un organisme, etc. Le terme flow renvoie au passage du produit, du document, de l'information, etc., d'une étape à l'autre.

Matching : permet de faire correspondre une information provenant d'une source avec une autre information provenant d'une autre source

Généralités, contexte technique et périmètre

L'ERP centralise les données de base sur les articles ainsi que sur les clients, la tarification et la facturation. Toutes ces données sont accessibles par une API ou des échanges de fichiers, le serveur peut se trouver dans les locaux de l'entreprise ou sur un hébergement extérieur.

Les ressources graphiques et fiches techniques concernant les articles peuvent être stockées dans une GED, un PIM, un Sharepoint ou toute autre plateforme de stockage.

La vente des articles peut se faire à travers plusieurs canaux comme une boutique e-commerce Prestashop, par téléphone, courrier électronique, salon, magasin, etc.

Selon les cas une partie des articles peuvent être stockés dans les locaux de l'entreprise, d'autres sont dans des entrepôts distants et enfin certains ne sont pas stockés, le fournisseur assurant directement la livraison.

Les clients sont de type particulier qui peut s'inscrire librement sur le site, ou professionnels qui peut être connu dans l'ERP. Certains clients passent du statut particulier au statut professionnel.

La tarification fait apparaître des groupes de clients et des classes d'articles, mais aussi des tarifs spécifiques à un client ainsi que des promotions et des prix par quantité.

Les frais de transport peuvent être complexes, faisant intervenir des notions de poids, taille et distance ainsi que des conditions particulières de certains clients. L'ERP peut exposer une API permettant de calculer les frais de port pour une commande, un client, une adresse de livraison.

Le site Prestashop devra permettre au client de bénéficier d'une expérience qui dépend de sa typologie. Par exemple les tarifs devront s'appliquer aux clients concernés en fonction de leurs typologie, groupe, etc. Les clients professionnels devront pouvoir valider des commandes tenant compte de leur encours et modes de paiement spécifiques, demander des devis directement, bénéficier de la conservation de paniers types, retrouver leurs factures sans limitation de durée y compris pour les commandes passées autrement que par le site.

La conception du connecteur ne doit pas empêcher les mises à jour de la boutique, elle ne doit pas "casser" Prestashop. Il s'agira d'un module, ou plusieurs, respectant les concepts de développement de Prestashop. Il devra être au final assez simple à configurer depuis le bac office de Prestashop, pas de boutons inutiles. Tous les paramètres qui auront été désignés comme variables devront bénéficier d'un paramétrage. Les tâches devront pouvoir être automatisées, mais on doit pouvoir les lancer manuellement. On doit pouvoir contrôler les données transférées, les erreurs et recevoir par mail les plus graves.

L'accès aux données de l'entreprise entre serveurs se fera par des protocoles sécuriser : Apis de l'ERP avec clé (token), SFTP pour les fichiers, protection des tâches planifiées par clé (token).

Résumé des processus d'échanges de flux

Le connecteur permettra de récupérer automatiquement de l'ERP le maximum de données compatibles concernant les articles, les clients pros, le tarif, les stocks, les factures, les états de commandes, et toutes autres informations qui pourrait être nécessaire au bon fonctionnement de la boutique.

En complément de l'ERP, une autre source peut être reliée afin d'obtenir des compléments d'information. Ex. : la GED expose une API permettant de récupérer les photos d'articles, et les fiches techniques. La GED stocke aussi les factures éditées ou non par l'ERP.

Le connecteur permet la création et la mise à jour dans Prestashop des objets récupérés sur l'ERP. La maîtrise de la donnée reste à l'ERP et la GED pour une grande majorité. Seules certaines données à but de communication qui ne peuvent être contenues dans l'ERP seront gérées directement dans Prestashop. De façon générale l'ERP doit rester maître de l'information, ainsi lorsqu'une information fluctue dans l'ERP le site est mise à jour. Il est possible de définir des éléments du site commerce, qui ne fluctuent pas en fonction de l'ERP pour assurer un but précis (ex.: Ne pas toucher au méta des fiches produits qui ont été retravaillées pour le SEO).

Le connecteur pourra transmettre automatiquement ou à la demande les commandes validées, devis, demandes d'ouverture de compte pro, liste des nouveaux clients particuliers à l'ERP.

Les commandes de type click-and-collecte pourront parvenir à la logistique, un magasin ou toute autre entité en même temps qu'à l'ERP dans le but de fluidifier au mieux l'échange d'information.

Pour information : le connecteur n'est pas limité en sources de données et nous pouvons combiner toutes les sources utiles comme des fichiers locaux ou distants, des Apis ou web services, des PIMs, Sharepoint, Dropbox ...

Système de « matching »

Certaines propriétés des articles comme les attributs des variantes, leurs caractéristiques, les familles d'articles, sont normalisées, mais abrégées dans l'ERP.

Notre connecteur permet de faire correspondre à la volée à des informations plus lisibles qui seront créées ou déjà existantes dans Prestashop.

En cas d'absence de correspondance, un mécanisme permet de corriger a posteriori les valeurs qui auraient été créées directement à partir des données brutes de l'ERP. In fine, la modification du matching met à jour les propriétés correspondantes.

Ainsi si dans votre ERP vous avez une multitude d'informations identique, mais écrite différemment (ex. : Rouge, rouges, red, etc.) vous pourrez le voir afficher dans votre boutique unifiée sans avoir besoin de reprendre les informations dans votre ERP. De cette façon vous pourrez utiliser au mieux vos moteurs de filtre sur la boutique, et avoir une information unifiée pour vos visiteurs.

Pour information : le connecteur peut contextualiser le matching des attributs si par exemple l'ERP ne possède que la taille alors que selon le contexte il faut la faire correspondre avec une taille, une pointure, un diamètre... Ex. : Une taille de chaussure peut ne pas avoir la même correspondance selon la marque du produit.

24_L30	»»	L	✓
28_L34	»»	M	✓
29_L32	»»	XL	✓

Gestion des comptes clients

Lors de la demande de création de comptes d'un client pro, un mail pourra partir à l'administrateur avec le fichier d'injection permettant la création du compte dans l'ERP sans ressaisie, le compte Prestashop ne doit pas s'activer. Il pourra être créé directement dans l'ERP activé ou non.

Ensuite si le compte est accepté et créé dans l'ERP, la mise à jour du compte client dans Prestashop par le connecteur doit activer le compte et envoyer un mail au nouveau client pro. Dans le cas où le compte n'est pas accepté, un email peut également être envoyé afin d'informer l'utilisateur.

En attendant que le compte client soit accepté, nous pouvons attribuer un groupe de client particulier afin de lui autoriser ou non certaines actions.

Prestashop peut collecter un certain nombre d'informations ou documents (Siret, Kbis, etc.) permettant ensuite à l'administrateur d'accepter ou non le nouveau compte client.

Gestion des commandes/factures

Les commandes réalisées sur Prestashop devront être synchronisées avec l'ERP afin de pouvoir assurer une gestion de stock correct, un suivi de client, et pour pouvoir honorer dans les meilleures conditions la commande passée.

Pour des questions pratiques, mais surtout légales, il est fortement déconseillé de laisser la gestion des factures de Prestashop en plus de celle de votre ERP.

En effet vous n'avez pas le droit d'éditer deux factures pour la même prestation/ventes. L'ERP devant être maître, c'est à lui d'éditer et de mettre à disposition par la suite la facture correspondante.

Nous proposons donc d'annuler la génération de facture Prestashop, et de la remplacer automatiquement et de façon transparente par celle de l'ERP. L'utilisateur qui a passé commande pourra ensuite la recevoir par email, la retrouver dans son espace client.

Pour information : le connecteur peut réagir sur tout événement dans la boutique et il est donc possible d'appliquer une réaction adaptée. Par exemple Prestashop génère nativement les factures en temps réel en fonction du contenu de la base de données, ce qui peut être gênant lors d'un changement de modèle de facture. Nous pouvons détourner ce fonctionnement pour que la facture soit récupérée à la demande par API ou SFTP par exemple, elle restera ainsi unique et inchangée.

Gestion des devis

La gestion des devis est une fonctionnalité importante (surtout en B2B), nous proposons donc de permettre côté Prestashop la prise de devis, qui seront ensuite transmis à l'ERP.

Côté ERP libre à vous ensuite de modifier, annuler, ou valider le devis. La mise jour de ce dernier sera ensuite automatiquement appliqué sur le site e-commerce. Permettant de prévenir le client et de lui permettre d'agir en fonction.

Gestion des suivis/états de commande

Prestashop permet de créer autant de statuts de commande que nous le souhaitons, et pour chacun de ses statuts nous pouvons attribuer un certain nombre d'actions (envoi d'un email, visible par le client, etc....). Sans compter les modules qui peuvent effectuer une action au changement de la commande vers un statut particulier.

Côté ERP vous avez des états différents en fonction de l'avancement de la commande, du compte client, des stocks, etc.

Nous proposons donc de détecter automatiquement en temps réel, les différentes possibilités côté ERP afin de vous permettre d'associer un état de commande ERP avec un état de commandes Prestashop.

Cela présente plusieurs avantages :

- Si vous crée un nouvel état coté Prestashop ou ERP vous pouvez intervenir sans modifier le connecteur
- Permits de déclencher ou non une action particulière en fonction du workflow que vous souhaitez
- Permits de n'effectuer aucune action dans Prestashop dans certains cas
- Permits de capitaliser sur les statuts et email transactionnel Prestashop en fonction des règles ERP

Gestion des reliquats

Dans certains cas, vous pouvez avoir besoin de gérer des reliquats (plus de stock, contrainte logistique, etc.).

Dans ce but nous vous permettons de gérer finement et automatiquement au produit différents éléments :

- Statut de commande
- Suivi
- Document

Cela vous permettra de gérer au mieux la commande de vos clients, quelles que soient les contraintes métier que vous avez.

Gestion des documents

Que ce soit dans la fiche produit (fiche technique, notice, etc.) ou dans l'espace client (Facture, BL, Certificat de garantie, etc.), vous pouvez avoir besoin de communiquer des documents vers votre boutique.

Nous vous permettons en fonction du Workflow d'alimenter vos fiches produits et/ou espaces client avec des documents qui peuvent provenir de votre ERP, votre PIM, votre GED, etc.

Cela vous permettant de fournir à vos clients l'intégralité des documents légale ou non, mais nécessaire au bon déroulement.

Les documents peuvent être mis à disposition de manière nominative (Ex. : une commande = un document), par groupe de client (Ex. : Grille tarifaire pour le group VIP), de manière générique (Ex. : Bon de retour) ou encore de manière spécifique (ex : Certificat de garantie par un organisme extérieur dans le cas ou dans la commande un produit est éligible).

Informations non standard

Selon vos contraintes métiers, vous pouvez avoir besoin de gérer ou d'accéder à des informations présentes dans votre ERP, mais qui ne rentre en rien dans le schéma standard d'une boutique e-commerce.

Nous pouvons donc vous accompagner ou vous proposant une solution sur mesure afin de prendre en compte ces éléments et ainsi répondre au mieux à vos problématiques.

Simplicité d'administration

Le connecteur doit être parfaitement intégré à Prestashop sous forme de module accessible seulement du back-office par les profils autorisés.

Le module doit présenter :

- Des tableaux de paramètres clairs rangés par thèmes
- Un tableau de commandes permettant de déclencher les tâches et de contrôler leur avancement et de voir l'historique des lancements et messages
- Un extrait des logs spécifiques au fonctionnement du connecteur avec recherche intégrée
- Une vue sur les fichiers en cours d'utilisation avec recherche intégrée sur les contenus

Erpdemo

Paramétrages
Transporteurs
Catalogue
Catégories
Déclinaisons
Caractéristiques
Référencement - SEO
Taxes
Règle de prix
Commandes
Suivi de commandes
Tâches
Logs
Lecteur BJs

TÂCHE "MISE À JOUR DES ÉTATS DE COMMANDE"
Démarrer Arrêter
http://...tracking.php?connecteur=erpdemo&ec_token=ff963

Gardez le curseur dans ce cadre pour le mettre à jour

TÂCHE "MISE À JOUR DES CLIENTS ET ADRESSES"
Démarrer Arrêter
http://...gen/erpdemo/erpdemo_customers.php?ec_token=ff963

Gardez le curseur dans ce cadre pour le mettre à jour

TÂCHE "MISES À JOUR DES TARIFS SPÉCIFIQUES"
Démarrer Arrêter
http://...gen/erpdemo/erpdemo_prices.php?ec_token=ff963

Gardez le curseur dans ce cadre pour le mettre à jour

TÂCHES 14

ID de tâche	Tâche	Tâche	État	Date	Message
0	STK	Mise à jour stock et prix	START	25/11/2019 15:41:23	
0	STK	Mise à jour stock et prix	END	25/11/2019 15:41:48	
0	CC	Rafraichir le catalogue module	START	25/11/2019 15:43:02	
0	CC	Rafraichir le catalogue module	END	25/11/2019 15:43:21	

Compatibilité, évolution et Maintenance

Notre connecteur étant développé dans l'ADN de Prestashop, cela permet de le maintenir correctement sans mettre en péril le bon fonctionnement de la boutique.

De cette façon la boutique Prestashop peut évoluer sans trop de contraintes vis-à-vis du connecteur ERP.

Par défaut notre connecteur ne modifie en rien le cœur de Prestashop (au niveau du code ainsi que de la base de données). Cela permet donc une plus grande compatibilité avec votre boutique.

Détails des processus

Création et mise à jour des articles

Dans ce processus, le connecteur va chercher les données sur plusieurs sources complémentaires et crée les articles s'ils n'existent pas dans Prestashop. S'ils existent déjà, il met à jour certaines propriétés. Les données à vue de communication qui ne sont pas suffisantes dans l'ERP seront maintenues directement dans Prestashop et ne devront pas être écrasées par la suite.

Propriété	Source	Format	Mise à jour	Remarque
Nom	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui/non	Elle sera enrichie dans Prestashop
Description courte	ERP-PIM-GEDI article	htm	oui/non	idem
Description longue	ERP-PIM-GEDI article	HTML	oui/non	idem
Référence parente	ERP-PIM-GEDI article	texte	non	
Référence variante	ERP-PIM-GEDI article	texte	non	si c'est une variante
Composants	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui	si c'est un pack : liste références + quantités
Type	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui	Permet d'indiquer si produit physique ou dématérialisé ou pack
Références liées	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui	articles associés
Autres références	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui	cross reference
EAN13	ERP-PIM-GEDI article	numérique	oui	
UPC	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui	
Marque	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui	
Catégories	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui/non	un article peut se trouver à divers endroits de l'arborescence
Prix achat	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui	HT
Prix de vente	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui	HT
Classe tarifaire	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui	pour les réductions
Caractéristiques de l'article	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui/non	mise à jour si modification de matching
Attributs de variante	ERP-PIM-GEDI article	texte formaté	oui	idem
Visibilité	ERP-PIM-GEDI article	booléen	oui	force la désactivation
Images/Vidéos	ERP-PIM-GEDI article	fichiers PNG/MPEG/AVI/,etc.	oui/non	les fichiers sont versionnés
Fiches techniques	ERP-PIM-GEDI article	fichiers PDF	oui/non	idem
TVA	ERP-PIM-GEDI article	numérique	oui	en %

Écotaxe	ERP-PIM-GEDI article	numérique	oui	
Balise titre	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui/non	SEO
Méta description	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui/non	SEO
URL simplifiée	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui/non	SEO
Tags	ERP-PIM-GEDI article	texte	oui/non	

Si un article présent dans Prestashop ne se trouve plus dans ce flux, il doit peut-être automatiquement désactiver. On peut choisir de désactiver temporairement un article. Et de passer son stock à zéro en attendant plus d'information.

Le connecteur doit mettre à jour la composition des packs.

Le cross-référence doit impacter l'indexation et la recherche.

Les attributs, caractéristiques et catégories doivent être matchés. Une modification du matchings doit mettre à jour les propriétés des articles.

Pour Information : les sources de données peuvent être multiples comme un ERP pour la base article et un PIM pour la base documentaire et communication ... On peut aussi mélanger des sources fichiers, API ... L'important est qu'il y ait un lien référentiel ou des conventions. Par exemple on peut trouver les images sur un FTP avec une convention de nommage incluant la référence d'article, de variante, l'ordre de l'image, la version ... Nous avons aussi rencontré des cas d'API pour les prix.

Création et mise à jour des stocks et prix de base

Les stocks et les prix de base seront mis à jour assez fréquemment depuis l'ERP. Ils remplacent systématiquement les valeurs de Prestashop qui ne sont pas à jour.

Propriété	Type	Remarque
référence	texte	celle de l'article simple ou de la variante
stock	entier	stock réel
disponibilité	date	date de prochaine disponibilité si possible
message indispo	texte	message si arrêté ou remplacé

Les stocks des packs seront calculés par le connecteur à partir des stocks des composants.

Un article qui n'a plus de stock (≤ 0) peut rester visible (selon configuration connecteur), ne peut plus être commandé (selon configuration boutique), peut afficher la date de prochaine disponibilité (selon les spécificités de votre Front Office).

Si un article est sans stock, le message d'indisponibilité peut être affiché.

Propriété	Type	Remarque
référence	texte	celle de l'article simple, de la variante ou du pack
prix	numérique	prix public hors taxe (groupe public)
devise	texte	Pour limiter le prix à une devise
Pays	texte	Pour limiter le prix à un pays
Groupe	texte	Pour limiter le prix à un groupe de client
Client	texte	Pour limiter le prix à un client en particulier
Déclinaisons	texte	Pour limiter le prix à une déclinaison de produits
Date début	texte	Pour limiter le prix à partir d'une date
Date fine	texte	Pour limiter le prix jusqu'à une certaine date
Quantité	texte	Pour limiter le prix à partir d'une certaine quantité
Impact	texte	Impact du prix en % ou €

Dans le cas d'un réseau de magasin et/ou d'entrepôts, nous pouvons cumuler en partie ou non les stocks sur la boutique Prestashop, nous pouvons également permettre depuis la fiche produit d'avoir l'information de disponibilité de stock par magasin/entrepôt.

De cette façon nous pouvons également assurer un service de click and collecte ou d'e-réservation.

Pour information : si vous ne voulez pas afficher la valeur réelle de stock, mais seulement un état de disponibilité ou un seuil (plus de 100, plus de 1000, quelques unités,), il est possible de détourner l'affichage ou la gestion des stocks de Prestashop. Le connecteur peut aussi gérer des stocks multi entrepôt quelle que soit la version de Prestashop. À l'occasion de la mise à jour des prix, on peut aussi gérer des cas de mercuriales selon une règle comme "pas de prix public donc article visible seulement par les groupes qui ont un tarif".

Clients B2C

Les clients particuliers sont libres d'ouvrir un compte sur le site, ils voient les prix publics et c'est le paiement qui valide leurs commandes.

Tout nouveau client particulier peut être créé dans l'ERP, toutes les informations du client peuvent être mises à jour lors d'une commande. Nous recommandons de maintenir dans l'ERP qu'une seule adresse de facturation et une seule adresse de livraison.

CLIENT

Propriété	Type	Remarque
Sexe	texte	
Prénom	texte	
Nom	texte	
Prénom	texte	
Adresse mail	texte	
Mot de passe	texte	Non recommandé pour des questions de sécurité
Code client	texte	vide si nouveau, sinon celui de l'ERP
Groupe client	texte	vide si nouveau particulier
Date de naissance	date	
Newsletter	booléen	
Potin	booléen	

ADRESSE

Propriété	Type	Remarque
Alias	texte	permettant de différencier les adresses entre elles
Nom	texte	
Prénom	texte	
Code client	texte	
Société	texte	
Numéro de TVA	texte	
Siret	texte	
Type d'adresse	texte	
Adresse1	texte	
Adresse2	texte	
Code postal	texte	
Ville	texte	

Pays	texte	
Téléphone mobile	texte	
Téléphone fixe	texte	
Autre	texte	Permet de stocker des informations complémentaires

Le connecteur doit maintenir un lien entre Prestashop et l'ERP permettant de supporter un changement d'adresse mail par exemple : la recherche de l'existant doit se faire par le code client s'il existe dans Prestashop, à défaut par adresse mail.

Lors de la création de comptes par un client particulier, il devra renseigner ses adresses dès l'inscription.

Il est important qu'un client particulier puisse devenir un client professionnel et bénéficier des services et tarifs spécifiques...

Pour information : il est possible d'ajouter des champs spécifiques à la création de comptes pour des besoins de typologie, de communication ou de tarification par exemple. Pour donner droit à une tarification, il faudrait que ce soit géré dans l'ERP.

Clients B2B

Les clients professionnels peuvent faire une demande d'ouverture de compte depuis le site, techniquement c'est une ouverture de compte classique avec un critère supplémentaire dans le formulaire. Le compte Prestashop doit rester inactif et la demande d'ouverture peut parvenir à l'administrateur par mail.

Dans le même temps, le compte peut être créé dans l'ERP (ainsi que ses adresses), mais avec un groupe paramétrable et en état inactif. Les champs ont déjà été décrits dans le paragraphe précédent.

Par la suite si l'administrateur décide d'activer le compte, il sera mis à jour par le connecteur dans Prestashop. Lors de l'activation de son compte, le client pourra recevoir un e-mail de Prestashop.

Un client qui fait une demande d'ouverture de compte pour un compte professionnel déjà connu de l'ERP (par son e-mail) est automatiquement mis à jour et activé dans Prestashop. L'administrateur pourra recevoir tout de même l'e-mail d'ouverture de compte avec la mention du compte existant lié dans l'ERP.

Les clients professionnels sont mis à jour dans Prestashop. L'ERP étant maître sur les données des clients professionnels, on mettra à jour les e-mails, on écrasera systématiquement les adresses et le client pourra être empêché de les modifier ou d'en ajouter.

Pour information : un module développé par Ether Création permet de gérer dans Prestashop des hiérarchies de clients avec des droits spécifiques sur les commandes, devis, paiements, Prestashop permet de gérer les encours et des moyens de paiement spécifiques pour des groupes.

Tarification B2B

Propriété	Type	Remarque
Référence	texte	de l'article, de la variante ou du pack
Classe tarifaire	texte	si référence non renseignée
Code client	texte	
Groupe client	texte	si code client non renseigné
Prix brut	numérique	prix barré
Prix net	numérique	prix de vente HT
Remise	numérique	remise sur prix brut si prix net non renseigné
Type remise	texte	si remise renseignée (PC = % et MT = montant HT)
Quantité	numérique	quantité minimale pour bénéficier du tarif
Date début	date	début de validité du tarif
Date fin	date	fin de validité du tarif
Devise	texte	Pour limiter le prix à une devise
Pays	texte	Pour limiter le prix à un pays
Déclinaisons	texte	Pour limiter le prix à une déclinaison de produits

Il s'agit du prix ou de la remise finale, car Prestashop ne calcule pas en cascade. Il convient de laisser le prix brut barré et d'afficher le prix net sur la page article ainsi que la réduction en montant ou en pourcentage.

L'API peut aussi être interrogée par une recherche sur les critères correspondant aux champs qu'elle expose afin de pouvoir obtenir un prix sur mesure à un instant T.

Pour information : s'il n'est pas possible d'obtenir une information globale sur toutes les conditions tarifaires en une durée raisonnable nous pouvons faire en sorte que Prestashop interroge une API en temps réel pour les articles actuellement vus par le client.

Frais de transport

Les frais de transport sont complexes, mais bien gérés dans l'ERP. Il existe plusieurs modes de transport classés par urgence : normal et express.

Les frais de transport sont obtenus par l'API port. On lui transmet un panier, un code client et une adresse et elle renvoie les coûts de transport pour chaque mode de transport.

Propriété	Type	Remarque
Code client	texte	
Code adresse	texte	adresse connue de l'ERP
Date souhaitée	date	date de livraison souhaitée
Tableau de lignes article	tableau	chaque ligne comporte référence et quantité

Retour de l'API port

Propriété	Type	Remarque
Tableau de frais de port	tableau	chaque ligne comporte le prix si disponible, ainsi que la date de livraison possible pour un mode de livraison

Pour information : on peut aussi intégrer des services dans la livraison comme l'enlèvement de l'ancien matériel ... Il est parfois possible de tout gérer dans Prestashop nativement. Parfois les règles sont trop compliquées pour le natif, mais le connecteur peut prendre en compte plus de facteurs du moment que les fiches article possèdent les informations adéquates.

Modes de paiement

Suivant les typologies de clients, divers modes de paiement sont possibles.

Les clients particuliers doivent payer comptant par carte bancaire ou moyens de paiement en ligne (modules classiques). Les clients professionnels auront aussi le choix de payer en compte si leur encours n'est pas trop élevé.

Par l'API méthode

Propriété	Type	Remarque
Client	texte	Pour un client donné
Groupe client	texte	Pour un groupe de client donné
Moyen de paiement	texte	à matcher avec les modules de paiement installés dans Prestashop

Le matching demandé servira aussi bien à donner les autorisations aux groupes de clients sur les modules de paiement installés dans Prestashop qu'à remonter le moyen de paiement dans la commande.

[Pour information](#) : le connecteur peut utiliser plusieurs sources pour chaque tâche et on pourra mettre à jour cette information dans la tâche de mise à jour des clients.

Commandes

Les commandes pourront être remontées en temps réel dès validation, ou quand la commande passe dans un certain statut (dépend de la configuration backoffice). La tâche commencera par la recherche et la mise à jour du client et de ses adresses dans l'ERP.

Propriété	Type	Remarque
Référence de commande	texte	référence de commande Prestashop
Code client	texte	
Adresse livraison	texte	
Adresse facturation	texte	
Code moyen de paiement	texte	
Code transporteur	texte	
Tableau de lignes article	tableau	chaque ligne comprend la référence article et la quantité
Commentaire	texte	
Statut de commande	texte	Payé, non payé, en attente
Réduction	texte	Code de réduction
Autre	texte	Toutes informations complémentaires utiles pour l'ERP

L'ERP renvoie une référence de commande ou un message d'erreur explicite à la boutique. Dans Prestashop un état de commande invisible du client doit correspondre à l'état de la transmission et le message d'erreur sera éventuellement visible dans la commande pour l'administration seulement.

La référence de commande ERP peut être utilisée pour obtenir l'objet commande ERP qui comporte toutes les informations générées ou calculées lors de la création de la commande dans l'ERP comme les dates, les prix et totaux, les remises à la ligne ou en pied de page, les frais de port.

Une version lisible de la commande peut également être envoyée par mail à un destinataire paramétrable.

Un document spécifique concernant les articles stockés localement peut être envoyé en même temps à la logistique pour préparation, voir paragraphe logistique.

En fonction des contraintes que vous pourriez avoir, nous pouvons "splitter" la commande afin de demander à l'ERP de prendre le stock dans un entrepôt ou un autre en fonction de règle définie au départ (tous les produits disponibles dans le même entrepôt, un entrepôt par défaut, la proximité de l'adresse de livraison, etc.).

Pour information : dans ce système par API on peut aller très loin au moment de la commande comme par exemple vérifier les stocks et casser la commande par dépôts, gérer des dates de péremption, générer plusieurs formats pour différentes destinations... Suivant le paramétrage de l'ERP, il est possible de lui remonter les prix, remises, taxes et totaux de la commande Prestashop plutôt que de le laisser les calculer.

Logistique

Le connecteur peut envoyer un document de préparation de commande à la logistique pour les articles stockés localement.

À la logistique

Propriété	Type	Remarque
Référence de commande	code barre	code barre code39 de la référence de commande ERP
Tableau de lignes article	tableau	chaque ligne comporte la référence article lisible et en code39 ainsi que la quantité

Ce document est un résumé de la commande où toutes les références doivent être scannables en code39. Il doit s'agir d'un PDF déposé dans un dossier scanné par le serveur d'impression.

Pour information : il est possible de communiquer aussi par API avec un logisticien qui gérât tout ou partie des stocks, les livraisons ... De la même façon, on pourrait dialoguer avec un logiciel de comptabilité, CRM, etc.

États de commandes

À des moments précis de la journée ou à la demande (ERP et/ou boutique), le connecteur ira chercher l'état des commandes pour mettre à jour Prestashop et tenir les clients au courant du traitement de leur commande par mail.

Propriété	Type	Remarque
Référence de commande	texte	référence
Statut de commande	texte	codifié à matcher avec les statuts Prestashop
Lien de suivi	texte	renseigné après l'expédition
Date mise à jour	date	date de dernière mise à jour du statut
Produit	texte	Dans le cas de reliquat, préciser quels sont les produits concernés

Exemple de statuts :

Code statut ERP	Correspondance Prestashop	Prévenir le client
VALID	commande validée	oui
PRÉPA	en préparation	oui
PEXPE	partiellement expédiée	oui
EXPED	expédiée	oui
EPREP	erreur de préparation	non
ELIVR	erreur de livraison	non
LIVOK	livraison conforme	oui
REFUS	livraison refusée par le client	oui
RREPR	Reprise prévue non effectuée : le client n'a pas donné la pièce	oui
RLREP	Reprise prévue non effectuée : le livreur n'a pas pris la pièce	oui

On renseignera dès que possible le lien de suivi dans la commande Prestashop, y compris s'il y en a plusieurs.

Pour information : il est possible de gérer les commandes partielles grâce à un module Prestashop et donc les statuts pourraient être plus précis sur les articles expédiés par exemple. Le connecteur peut dialoguer aussi avec les modules non natifs. Son propre tableau de suivi permet déjà de contenir cette information sur les commandes partiellement expédiées.

Processus spécifique

Notre connecteur peut s'adapter à toutes demandes spécifiques liées à vos problématiques métier/logiciel. Le but étant de faciliter le transfert d'information au quotidien, et d'éviter des manipulations humaines longues, fastidieuses et sources d'erreurs.

Voici quelques exemples que nous avons déjà réalisés :

Un processus spécifique : compatibilité de pièces

On veut pouvoir conseiller au client l'achat d'un article (une pièce) que l'on vend pour sa compatibilité avec un article que l'on ne vend pas (un modèle) et qui n'est donc pas dans la base article de l'ERP.

Un modèle est défini par sa marque, sa référence et ses années de production.

Pour la catégorie "pièces", on désire que le client puisse accéder à des filtres sur les modèles en même temps que sur les propriétés des pièces pour se voir proposer uniquement les pièces compatibles avec son modèle.

On doit pouvoir mettre à jour ces informations pour ajouter de nouvelles compatibilités.

Par l'API « compat », on obtient pour chaque pièce (article accessible par l'API article) la liste des modèles compatibles.

Par l'API modèle, on obtient les propriétés de chaque modèle.

Ether Création a mis en place les modules nécessaires qui seront renseignés par le connecteur pour tenir à jour ces informations (natives et non-natives Prestashop). En front, dans la catégorie "pièces", le client pourra filtrer les propriétés des modèles et des pièces et faire un choix éclairé.

Pour information : cette technique a été mise en place pour du commerce de pièces mécaniques auto, moto et bateau.

Les commerciaux de terrain

Vous pouvez fournir un accès à chacun de vos commerciaux, qui une fois connecté pourront consulter la liste de leur client, les dernières commandes passées, etc.

Le commercial pourra également prendre des commandes pour le compte de ses clients simplement depuis le site.

Fournisseurs : gagner de la flexibilité

Vous pouvez vous relier avec vos fournisseurs en temps réel sur un certain nombre d'informations (contenu produit, prix, stock, commandes, etc.). Cela permet d'avoir un plus grand panel de choix sur votre site de vente, sans pour autant avoir le stock correspondant.

Vous pouvez donc par exemple décider de mettre en vente des produits complémentaires de votre fournisseur sur votre site, sans pour autant les avoir en stocks. Si un client commande, alors nous envoyons automatiquement un bon de commande aux fournisseurs concernant le ou les produits en question en plus de votre ERP.

La fidélité : un enjeu multicanal

Afin de répondre aux demandes de vos clients, nous pouvons vous accompagner dans la mise en place d'une fidélité multicanal, que vous pourrez retrouver en magasin physique comme sur le site internet.

Ce n'est pas forcément possible dans tous les cas à cause d'ERP, mais il est intéressant de se poser la question.

Ex. : Bon d'achat, Chèque cadeau, point fidélité, etc.

Une propriété non native : le prix de vente conseillé en mode B2B

Le prix de vente conseillé, utile pour un réseau de revendeurs, n'est pas natif dans Prestashop.

Si l'information se trouve dans la fiche article de l'ERP, Ether Création peut modifier le template de la fiche produit pour qu'il appelle le connecteur qui lui enverra cette information pour le produit affiché.

Pour information : ce mécanisme peut être mis en place pour toute information non native dont le connecteur pourrait avoir connaissance. Le connecteur peut stocker toute information complémentaire pertinente dans sa table de liaison.

Supprimer la contrainte d'unicité de l'adresse mail

Dans certains cas il peut être impossible de maintenir la contrainte d'unicité de l'adresse mail dans Prestashop par exemple à cause d'habitudes de clients professionnels commandant pour plusieurs sociétés.

Il faut d'abord se demander si on ne peut pas arriver à respecter cette contrainte, car la supprimer n'est pas sans conséquence pour tous les utilisateurs.

Si on supprime cette contrainte :

- Il faut introduire un troisième paramètre de compte pour les e-mails doublonné que le client devra saisir ou choisir
- Il ne sera pas possible de créer un compte avec un e-mail déjà présent dans la base

Donc il faudra ajouter le troisième paramètre, un code client par exemple, sur la page de connexion, qui ne sera impératif que pour les e-mails doublonné pour que Prestashop puisse ouvrir la bonne session du client.

Il va de soi que la mise à jour de tels clients par le connecteur est réservée aux comptes dont l'ERP a la maîtrise, des comptes qui sont liés par le code client par exemple.

Pour information : cette solution a été mise en place dans un cas de base client avec une double multiplicité de compte et d'adresses mail, impossible à simplifier.