

## Vtiger CRM - Prestashop Connector

Pour PRESTASHOP version 1.4.x

Pour vtiger CRM version 5.1 , 5.2.0 et 5.2.1

### Introduction

En tant que gestionnaire d'une boutique en ligne, vous cherchez constamment de meilleurs moyens pour améliorer la relation client vitale pour votre activité.

Ayant compris que fidéliser et démarcher de nouveaux clients en permanence vous est absolument nécessaire, nous avons mis au point une solution logicielle vous permettant de lier facilement votre boutique Prestashop à vtiger CRM, le premier logiciel open source de gestion de la relation client (GRC ou CRM pour *Customer Relationship Manager*).



Ultra simple à utiliser et à configurer, cette interface vous permet d'enregistrer automatiquement vos clients, produits et commandes dans vtiger CRM et ainsi d'avoir la possibilité de traiter ces données avec toute la puissance de votre logiciel vtiger CRM.

### Présentation

Cette interface permet de synchroniser facilement les données d'une boutique PRESTASHOP vers vtigerCRM. Voici la liste des actions de l'utilisateur qui entraînent une action dans le CRM.

#### Actions depuis la boutique

#### Impacts dans le CRM

Inscription d'un client



- Si l'adresse e-mail est déjà utilisée dans un Compte, Contact ou Prospect, l'entité correspondante est mise à jour.
- Si l'adresse e-mail n'est pas utilisée, création d'un prospect.
- Un compte peut être créé à partir du nom de la société, s'il est renseigné, ou formé avec Nom Prénom du client.

Connexion d'un client



- Si un client se connecte, sa présence dans le CRM est testée.
- S'il n'est pas présent, il est enregistré en tant que prospect.

Un client passe une commande



- La commande est enregistrée dans le CRM, en fonction de la devise utilisée par le client.
- Si les produits n'existent pas dans le CRM (référence), ils sont créés en utilisant les données (dont les tarifs) de la commande.
- Si le client n'est pas déjà enregistré, il l'est à ce moment là.

<p>Création d'un produit (administrateur)</p>	<p>➔</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lorsqu'un produit est ajouté à la boutique, celui-ci est automatiquement enregistré dans le CRM, s'il n'est pas déjà existant (référence).</li><li>- Si le produit n'a pas de référence, celle-ci est construite à partir de son numéro (identifiant Prestashop), précédée par « #presta_ ».</li></ul>
<p>Export des produits (administrateur)</p>	<p>➔</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les produits de la boutique (informations de base, sans les déclinaisons) sont enregistrés dans le CRM.</li><li>- Si le produit n'a pas de référence, celle-ci est construite à partir de son numéro (identifiant Prestashop), précédée par « #presta_ ».</li></ul>
<p>Export des clients (administrateur)</p>	<p>➔</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les clients de la boutique sont enregistrés dans le CRM.</li><li>- S'il n'a pas passé de commande, il est enregistré en tant que Prospect.</li><li>- S'il a déjà passé des commandes, il est enregistré en tant que Contact et s'il y a un nom de société, un Compte est créé puis associé à ce Contact.</li><li>- Si un client est déjà présent (adresse e-mail), il n'est PAS mis à jour.</li></ul>
<p>Configuration des devises (administrateur)</p>	<p>➔</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les devises existantes dans le CRM sont récupérées et mises en corrélation avec celle de la boutique en fonction du code ISO 4217. Lors de l'installation du module ou dans le cadre d'une mise à jour des liaisons entre les devises, celles qui ne sont pas activées ou créées dans le CRM le sont à cette occasion.</li></ul>
<p>Mises à jour des commandes (administrateur)</p>	<p>➔</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lors d'un changement de statut de la commande, celui-ci est changé sur le CRM (si la commande est référencée dans le module Prestashop du CRM).</li><li>- Si cette action autorise la création d'une facture, elle est aussi créée dans le CRM.</li><li>- Si la commande a généré une facture, le statut de cette dernière est aussi mis à jour.</li><li>- Lors de la suppression d'un ou plusieurs produits d'une commande, ceux-ci sont supprimés de la commande du CRM et de la facture liée si elle existe (si la commande est référencée dans le module Prestashop du CRM).</li></ul>

## Installation

### À lire avant toute installation



Il est vivement conseillé d'effectuer une sauvegarde de vos bases de données boutique et CRM avant d'aller plus loin.

Le module Prestashop 1.x (ou version supérieure) doit impérativement être installé côté CRM **AVANT** de relier la boutique au CRM. Il est donc recommandé d'installer ce module avant même d'installer le module vtigercrmconnector côté boutique afin d'éviter tout éventuel dommage.

Après l'installation du module Prestashop sur le CRM, il est impératif de vérifier que celui-ci est actif, ainsi que les modules Prospects, Comptes, Contact, Affaires, Produits, Factures et Bons de commandes. Vérifiez aussi que l'utilisateur que vous allez utiliser pour connecter la boutique au CRM possède les droits d'accès nécessaires pour tous ces modules.

Il est vivement conseillé de désinstaller le module vtigercrmconnector **PUIS** de le supprimer avant d'en installer une autre version. Vérifiez la version de votre boutique et procédez aux mises à jours, si nécessaire.

### Installation du module Prestashop et configuration du CRM

Connectez-vous à votre CRM en administrateur.

Dans la partie « Configuration / Gestionnaire de Modules », choisissez « Modules personnalisés » puis cliquez sur « Importer Création ».

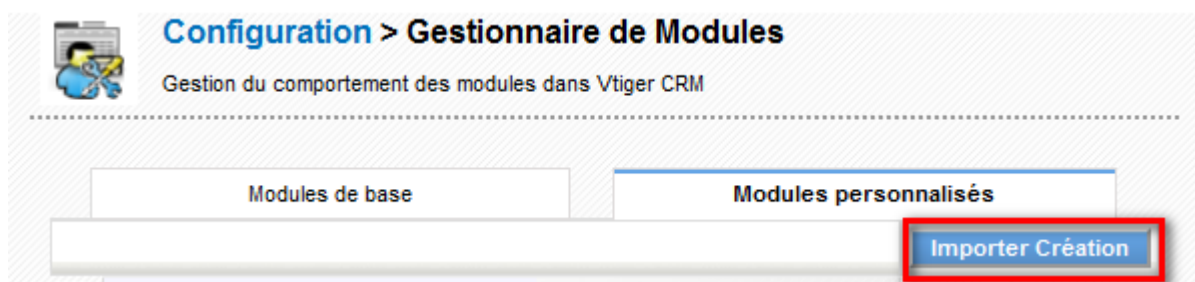


Illustration 1: Aperçu du gestionnaire de modules

Sélectionnez le fichier Prestashop\_1.x.zip sur votre machine en cliquant sur « Parcourir... » puis cliquez sur « Importer ».



Illustration 2: Aperçu de l'importation dans le gestionnaire de modules

Si aucune erreur ne se produit, poursuivez l'installation puis attendez que celle-ci se termine (acceptation des termes de la licence en cochant la case adéquate).

Une nouvelle valeur « Prestashop » doit être disponible dans le champ « Origine » (liste déroulante) des Affaires, Prospects et Contacts. Si ce n'est pas le cas, ajoutez-la depuis l'éditeur de liste en respectant la casse (« P » majuscule, « restashop » en minuscules).

Vérifiez que les modules Prestashop, Comptes, Contacts, Prospects, Produits, Affaires, Factures et Bons de Commandes sont actifs dans le « Gestionnaire de Modules », et vérifiez que les privilèges globaux (« Configuration / Droits d'accès ») sont bien à *lire, créer / modifier et supprimer*.



Illustration 3: Aperçu du gestionnaire de module avec le module Prestashop importé

---

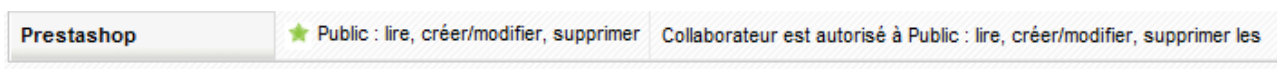


Illustration 4: Aperçu des droits globaux du module Prestashop

Vérifiez enfin que l'utilisateur que vous allez utiliser pour connecter la boutique au CRM a lui aussi les mêmes droits sur ces modules.

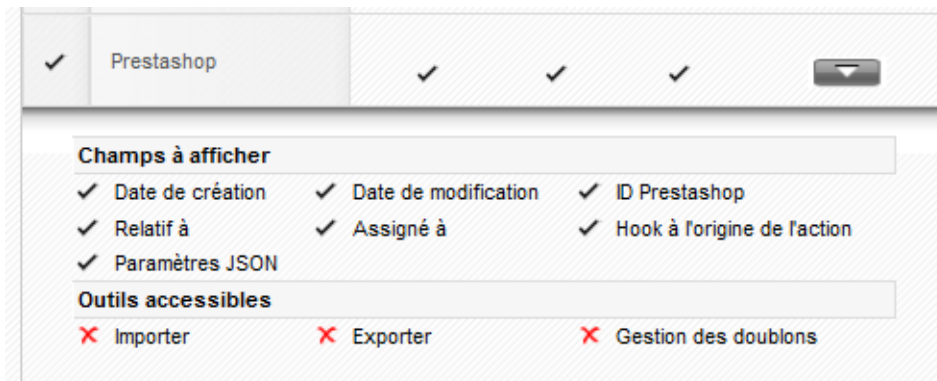


Illustration 5: Aperçu des droits du module Prestashop pour un profil donné

## Installation du module vtigerCRM Connector

Connectez-vous à l'interface d'administration de la boutique.

Dans l'onglet « Modules », cliquez sur « Ajouter un module depuis mon ordinateur » (1) puis sélectionnez le fichier « vtigercrmconnector.zip » via le gestionnaire de fichiers (2) avant de valider en cliquant sur « Charger le module » (3).

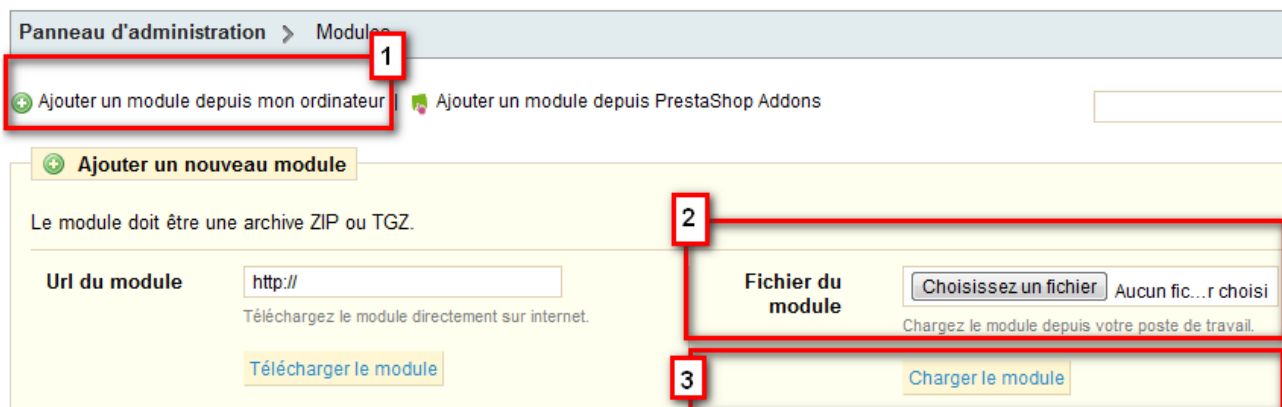


Illustration 6: Aperçu de l'interface d'ajout de module de la boutique Prestashop

Après le chargement du module, allez dans la sous-partie « Outils de Migration » puis cliquez sur le bouton « Installer » du module « vtigercrmconnector ».

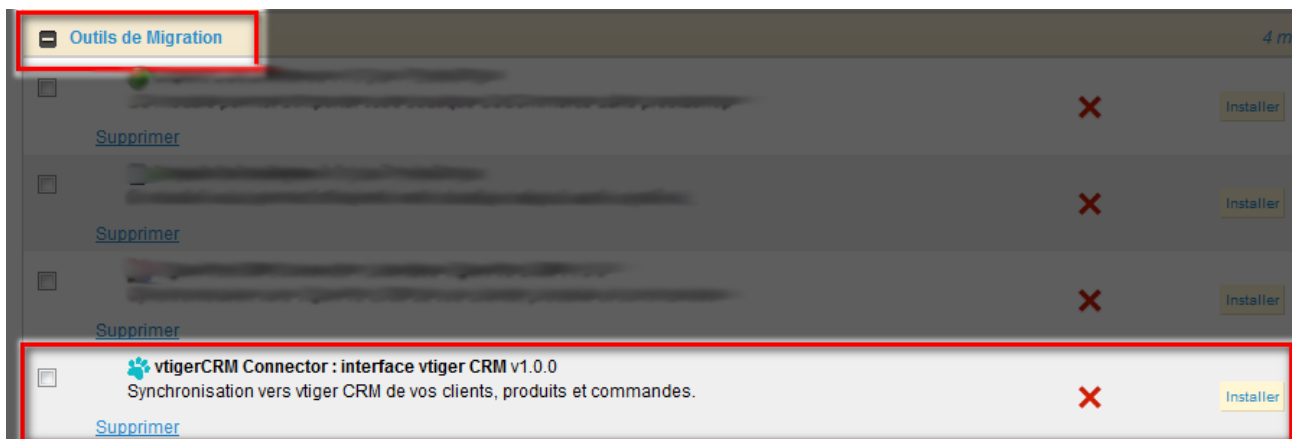


Illustration 7: Aperçu du module tout juste ajouté

Si l'installation a réussi (1), cliquez sur « Configurer » (2).

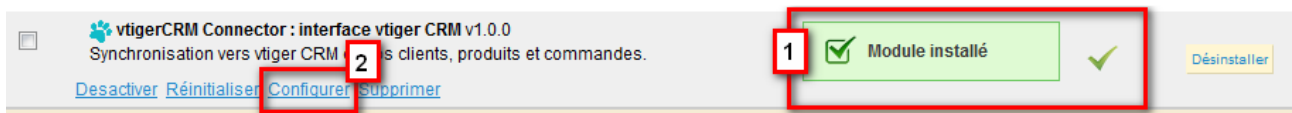


Illustration 8: Aperçu du module tout juste installé

Saisissez l'URL du CRM, terminée par un « / ».



Saisissez le nom d'utilisateur.


Copiez la clé utilisateur à partir de « Mes préférences » (dans le CRM) de l'utilisateur choisi (catégorie « Options avancées de l'utilisateur ») puis collez-la dans le champ de même nom (dans la configuration du module vtigercrmconnector) prévu à cet effet.



Illustration 9: Aperçu de "Mes préférences" de l'utilisateur - Clé utilisateur

Cliquez sur « Valider et tester ».

## vtigerCRM Connector : configurer la passerelle vers vtiger CRM

 **Configurer la passerelle vers vtiger CRM**

Spécifiez les paramètres de connexion vers vtiger CRM :

URL de vtiger CRM :

Nom Utilisateur :


Clé utilisateur :


[Valider et tester](#)

Illustration 10: Aperçu du formulaire de paramétrage de la connexion

Si la connexion est réussie, vous arrivez sur cette page.

## vtigerCRM Connector : configurer la passerelle vers vtiger CRM

Connexion vers <http://localhost/vtigercrm/> (Profil admin) 1 Détails 



2 **Connexion**

3 **Configuration**

4 **Exporter**

**Connexion vers vtigerCRM**

Pour accéder à l'interface de connexion du CRM, veuillez cliquer sur Editer. [Editer](#)

**Les champs obligatoires**

Attention, les champs ci-dessous sont marqués comme obligatoires dans le CRM. Si ceux-ci ne sont pas renseignés, les enregistren dans le logiciel. Veuillez régler le CRM en conséquence ou affecter une valeur par défaut.

**SalesOrder :**


- Billing Address (bill\_street) Valeur par défaut
- Shipping Address (ship\_street) Valeur par défaut

Illustration 11: Aperçu de la page de configuration d'une connexion réussie

Notez que si le point à côté de « Détails » (1) est rouge, la connexion a échoué.

## Configuration du module vtigerCRM Connector

Sur la capture d'écran précédente, quatre zones ont été mises en valeur. La première (1) permet d'accéder aux détails de l'état de la connexion.

Connexion vers [http://\[redacted\]](#) / (Profil admin). Détails 

Etat courant installation	OK
Etat courant connexion	OK
Etat module Prestashop (CRM)	Création autorisée Mise à jour autorisée Suppression autorisée Récupération autorisée

Illustration 12: Aperçu du détail de l'état de la connexion

La seconde (2) permet à la fois de gérer les paramètres de connexion (A) et les champs obligatoires afin de leur assigner une valeur par défaut.

**Connexion** 2 **Configuration**

Connexion vers vtigerCRM

Pour accéder à l'interface de connexion du CRM, veuillez cliquer sur Editer. A Editer


Les champs obligatoires

Illustration 13: Aperçu de l'onglet "Connexion" (1)

**Connexion** 2 **Configuration**

Connexion vers vtigerCRM

Pour accéder à l'interface de connexion du CRM, veuillez cliquer sur Editer.

 **Configurer la passerelle vers vtiger CRM**

Spécifiez les paramètres de connexion vers vtiger CRM :

A URL de vtiger CRM :

Nom Utilisateur :

Clé utilisateur :

Valider et tester

Illustration 14: Aperçu de l'onglet "Connexion" (2) - formulaire de paramétrage de la connexion

## Paramétrage des champs obligatoires

Vtiger CRM configure par défaut des champs obligatoires pour les modules Affaires, Comptes, Contacts, Bons de commande et Factures. Il est donc **obligatoire** de renseigner des valeurs par défaut au niveau de l'onglet Connexion du connecteur. Par défaut, la valeur renseignée est « --None-- », vous avez la possibilité de la modifier.

### Les champs obligatoires

Attention, les champs ci-dessous sont marqués comme obligatoires dans le CRM. Si ceu dans le logiciel. Veuillez régler le CRM en conséquence ou affecter une valeur par défaut.

#### SalesOrder :

- Billing Address (bill\_street) Valeur par défaut **B**
- Shipping Address (ship\_street) Valeur par défaut

Illustration 15: Aperçu des alertes des champs obligatoires - Système de valeur par défaut

### Les champs obligatoires

Attention, les champs ci-dessous sont marqués comme obligatoires da dans le logiciel. Veuillez régler le CRM en conséquence ou affecter une

Valeur par défaut - salesorder - bill\_street X

--None--

Sauver

**C**

#### SalesOrder :

- Billing Address (bill\_street) Valeur par défaut

Illustration 16: Aperçu du formulaire de paramétrage des valeurs par défaut

## Configuration

La troisième (3) permet de configurer d'autres paramètres, à savoir la possibilité de créer un compte et/ou une affaire lors d'une commande (A), définir les préfixes des sujets des Bons de commandes et des affaires créées (B) et la définition des correspondances des devises entre le CRM et la boutique (C), avec une assignation automatique par correspondance entre les codes ISO (norme ISO 4217) (D).



Il est très vivement conseillé d'activer dans le CRM les mêmes monnaies que celles disponibles dans la boutique afin d'éviter tout dysfonctionnement.

Notez que seuls les caractères alphanumériques non accentués et les # [ ] \_ - sont acceptés. Les espaces le sont aussi mais pas au début du texte.

Connexion Configuration Exporter

Configuration bon de commande

Créer un compte  Créer un compte (Account) dans le CRM lorsqu'une commande est passée dans la boutique.

Créer une affaire  Créer une affaire (Potential) dans le CRM lorsqu'une commande est passée dans la boutique.

Préfixe des bons de commandes  
Bon de commande no

Préfixe des affaires  
Commande boutique no

Le texte qui précède le numéro de commande de la boutique (Actuellement : Bon de commande no1)

Le texte qui précède le numéro de la commande qui a généré l'affaire. (Actuellement : Commande boutique no1)

Caractères acceptés (SANS ACCENTS !) : de a à z (minuscules et majuscules), les chiffres, les espaces, # [ ] \_ -

Sauver

Configuration des devises

Lier les devises automatiquement

Devises du CRM Devises de la boutique

Euro - EUR => Euro - EUR

USA, Dollars - USD => Dollar - USD

Great Britain Pounds - GBP => Pound - GBP

Lier les devises

Illustration 17: Aperçu de l'onglet "Configuration"



Si les cases « Créer un compte » et « Créer une affaire » sont toutes les deux cochées, le système liera à l'affaire le Compte en priorité plutôt que le Contact.

La quatrième (4) permet de gérer les exportations des données de la boutique vers vtigerCRM. Il est ainsi possible d'exporter tous les produits en un seul clic (A) ainsi que les clients (B). Cette dernière opération relative à l'export des clients **n'est réalisable qu'une seule fois**.

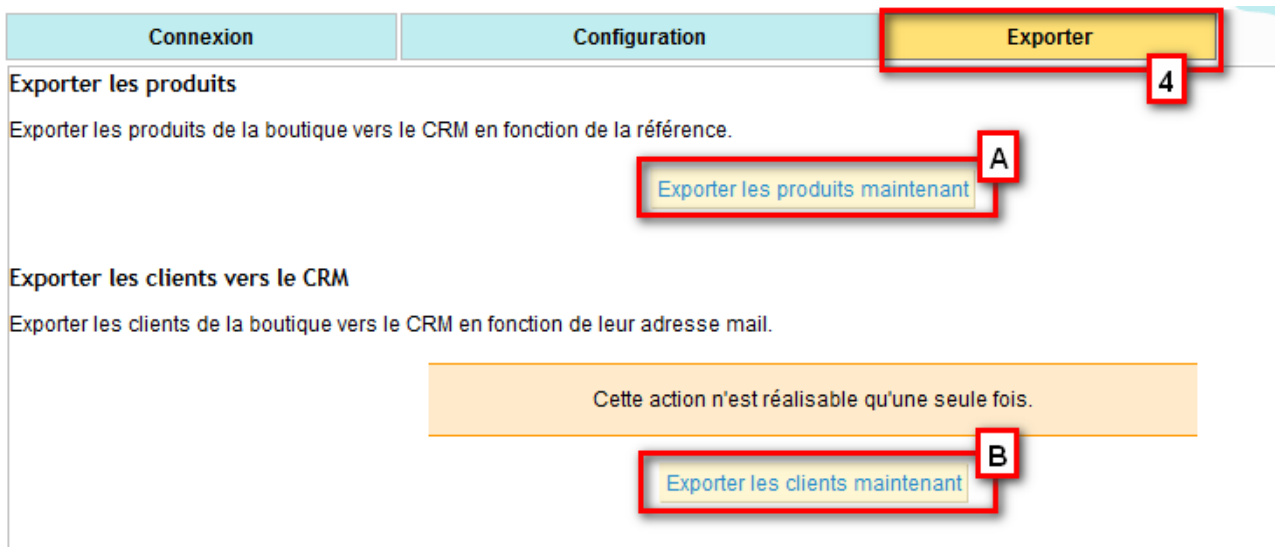
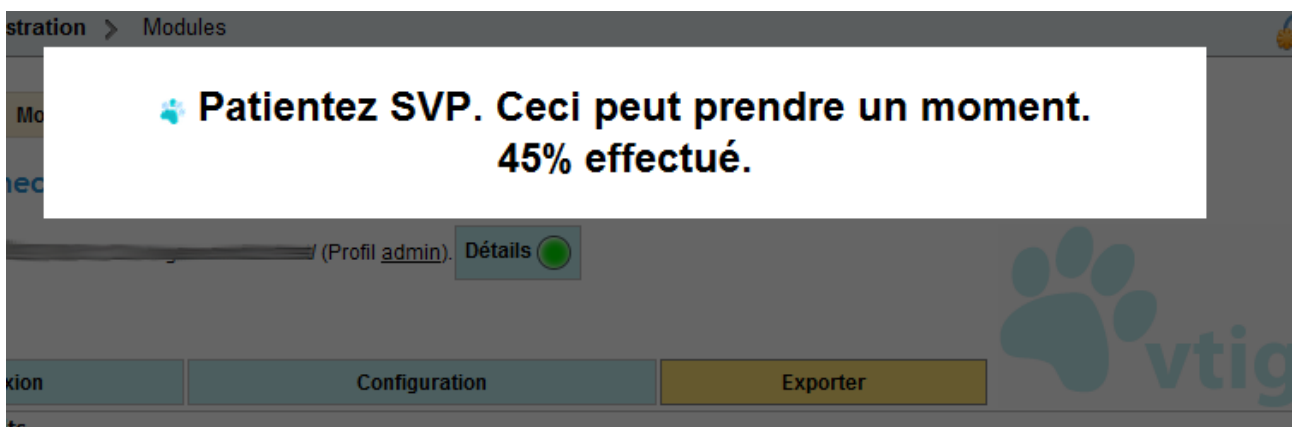


Illustration 18: Aperçu de l'onglet "Exporter".

Un cadre avec un aperçu de la progression de l'export apparaît pour chacun des modules où la fonctionnalité est proposée. Il disparaît lorsque la procédure se termine ou que la page arrive à son temps d'exécution maximum et va se recharger. Dans ce cas de figure, un message vous informe que l'export n'est pas terminé.



Si un problème survient et que la page est « stoppée », cela signifie que l'export n'est pas terminé. Cela peut se produire si vous avez beaucoup d'éléments et/ou une configuration serveur lente. Recommencez l'opération jusqu'à ce que la page de retour soit normale. Veillez à ce que la monnaie par défaut de la boutique (dans laquelle sont créés les produits) soit la même que celle du CRM, afin que les valeurs entre les deux plate formes soient cohérentes.

## Module Vtiger CRM - Prestashop Connector

par ABOnline solutions SARL  
149 avenue du Maine  
75014 PARIS

<http://www.vtiger-crm.fr/>

<http://www.abo-s.com/>

Support par email uniquement :

<mailto:support-prestashop@vtiger-crm.fr>

Module également disponible pour TigerPro CRM, la version professionnelle de vtiger CRM

<http://www.tigerpro-crm.com/>