

*FAQ ECare || Administrateur

- [Je veux masquer les prix des articles hors marché](#)
- [Mon client ne doit pas voir les articles hors marché](#)
- [Je souhaite limiter/modifier les adresses proposées en ligne à l'utilisateur](#)
- [Un commercial n'arrive plus à accéder à son module représentant](#)
- [Des erreurs sont survenues lors de l'enregistrement](#)
- [L'image de mon produit ne se met pas à jour](#)
- [Configuration de la taxation \(Exemple TGAP/Ecoparticipation\)](#)
- [Je veux augmenter le total d'articles affichés dans la Smart List](#)
- [Je n'arrive pas à me connecter à mon interface Ecare](#)
- [Je souhaite changer les images des menus sur Ecare](#)
- [Je veux changer l'image de mon représentant sur le site](#)
- [Comment je peux autoriser mes clients à joindre des documents lors de la saisie d'un devis ou d'une commande ?](#)
- [Comment mon client peut se faire une liste prédéfinie de produits ? \(Modèles de commande\)](#)

Je veux masquer les prix des articles hors marché

Allez dans Clients et Utilisateurs

- Sélectionnez le compte client voulu
- Cliquez sur l'utilisateur de votre choix
- Descendez en bas de page
- Changez les paramètres sur ceci :

Et pour les articles *non commandables*

- Utiliser les paramètres du client
 - Ne pas afficher
 - Afficher les articles sans les prix
 - Afficher les articles avec les prix
- Paramètres personnalisés
 - Ne pas afficher
 - Afficher les articles sans les prix
 - Afficher les articles avec les prix

Remontez en haut de page et enregistrez

Mon client ne doit pas voir les articles hors marché

Allez dans Clients et Utilisateurs

- Sélectionnez le compte client voulu
- Cliquez sur l'utilisateur de votre choix
- Descendez en bas de page
- Changez les paramètres sur ceci :

Possibilité de commander sur Utiliser les paramètres du client

- Articles de l'offre de prix
- Articles du marché
- Articles ayant un tarif historique
- Articles déjà commandés
- Autres

Paramètres personnalisés

- Articles de l'offre de prix
- Articles du marché
- Articles ayant un tarif historique
- Articles déjà commandés
- Autres

Remontez en haut de page et enregistrez

Je souhaite limiter/modifier les adresses proposées en ligne à l'utilisateur

Allez dans Clients et Utilisateurs

- Sélectionnez le compte client voulu
- Cliquez sur l'utilisateur de votre choix
- Descendez en bas de page
- Cliquez sur livraison
- Cochez/décochez les adresses que vous souhaitez que votre utilisateur puisse utiliser

Factures **Livraison** Offre de Prix Accès client/enseigne Notificati

Demander une avance sur la date de livraison

L'utilisateur peut vous demander à é

Adresse de livraisons	<input type="checkbox"/> Adresse
	<input type="checkbox"/> 233 Av. de Muret
	<input checked="" type="checkbox"/> 101 Rue Bonnat

- Remontez en haut de page
- Enregistrez

Un commercial n'arrive plus à accéder à son module représentant

Vérifiez dans l'interface représentants que :

- Un email existe
- Un mot de passe existe
- Un identifiant existe

Si ce n'est pas le cas :


Dans votre ERP :

- Renseignez les données demandées (ci dessus)
- Attendez le prochain import des données OU importez manuellement.

Si le problème persiste contactez le support !

Des erreurs sont survenues lors de l'enregistrement

Si vous avez cette erreur en tentant d'envoyer les identifiants à un utilisateur (Nouveau ou ancien)


 **Des erreurs sont survenues lors de l'enregistrement**

Erreur d'exécution inconnue


Votre serveur de messagerie présente probablement une erreur de configuration.

ATTENTION : Pour confirmer l'erreur allez dans Paramètres -> Mails

Ce que vous pouvez faire pour confirmer l'erreur, cliquez sur "Tester les paramètres".

 Tester les paramètres

Vous réobtiendrez cette erreur.

 **Des erreurs sont survenues lors de l'enregistrement**

Erreur d'exécution inconnue

ATTENTION SEULEMENT SI VOUS SAVEZ CE QUE VOUS FAITES ! ET QUE VOUS CONNAISSEZ VOTRE CONFIGURATION QUI VOUS A ETE REMISE ! SINON PASSEZ A LA SUITE

- Changez la configuration selon les informations SMTP qui ont été remis

Merci de contacter le support en précisant que vous avez confirmé l'erreur pour un traitement plus rapide.

L'image de mon produit ne se met pas à jour

Si vous avez Néo

- Aller dans Néo
- Décocher l'article du web
- Enregistrer
- Recocher l'article du web
- Enregistrer

Si vous n'avez pas Néo

Contactez le support

Configuration de la taxation (Exemple TGAP/Ecoparticipation)

Allez dans Paramètres

The screenshot shows the 'care' administration dashboard. The left sidebar contains a navigation menu with categories: GÉNÉRAL, WEB MARKETING, OUTILS, and DIVERS. The 'Paramètres' option is highlighted with a red box. The main content area is divided into several sections:

- INFOS RAPIDES:** A table with 7 rows of key metrics.
- CA / NOMBRES COMMANDES:** A line chart showing 'Chiffre d'affaires' (green line) and 'Nombre de commandes' (blue line) from July 2021 to July 2022.
- DERNIÈRES COMMANDES:** A table listing the most recent orders.
- NEWS:** Two news items regarding administrative interface changes and security notifications.

INFOS RAPIDES	
Articles	7084
Articles en stock	3467
Articles en rupture de stock	3617
Connexions aujourd'hui	6
Offres en ligne	454
Offres expirant dans 1 semaine	1
Offres expirées	1
Clients n'ayant jamais passé commandes	1239
Nombre de commandes en attente de validation	65

Numéro	Client	Avancement	Date	TOTAL HT
99036251	YANET (SMILE)	à transférer	07/07/2022 08:50:18	205.45 €
99036250	YANET (SUNSET)	à transférer	07/07/2022 08:41:21	387.76 €
99036249	LA FOSSETTE	transférée	06/07/2022 18:38:02	316.00 €
99036248	JYRADOM	transférée	06/07/2022 18:01:44	1051.69 €
99036247	ABER PROPLETE/BRET NET29 ERGUE GABE	transférée	06/07/2022 16:17:40	3394.81 €

Ensuite allez sur "Commandes"

GÉNÉRAL

Catalogue

Clients & Utilisateurs

Pièces commerciales

Gestion des représentants

WEB MARKETING

Campagnes promotionnelles

Sélections d'articles

Codes promo

Editeur web

OUTILS

Vérification des exports

Gestionnaire de fichiers

Comparateur groupe

Gestion de la base article Neo

DIVERS

Documents divers

Gestion des liens externes

Personnalisation

Paramètres

Langues et expressions

COMMANDE

Activer le numero d'engagement

Autoriser la saisie du numéro d'engagement

Activer la référence externe

Autoriser la saisie de la référence externe

Taxe spécifique Nom de la taxe spécifique

Minimum de commandes par défaut

0

€

Activer les notifications

Recevoir une notification dès qu'une pièce est validée.

Adresse mail à notifier

Adresses mails qui recevront les notifications
Séparer les adresses par des retours à la ligne.

Afficher les articles exclus du catalogue général

 si l'article est présent dans la mercuriale (défaut) si l'article possède un tarif historique si l'article a déjà été commandé Toujours afficher

Appliquer les frais de facturation

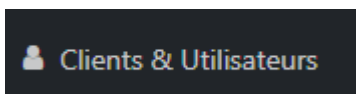
Activer le modulo article

Si activée, l'utilisateur ne pourra saisir que des quantités respectant le modulo article.
Si désactivée, l'utilisateur pourra saisir une quantité même si celle-ci ne respecte

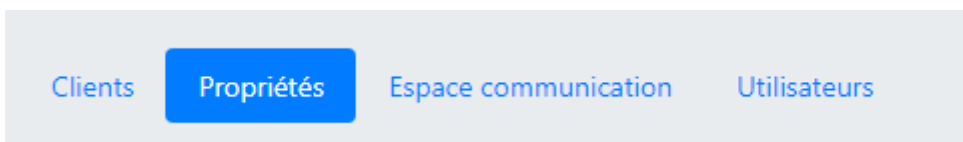
Je veux augmenter le total d'articles affichés dans la Smart List

Allez dans :

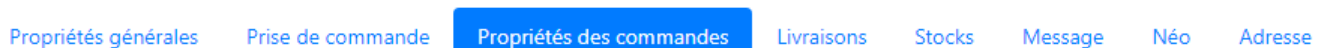
- Clients et utilisateurs



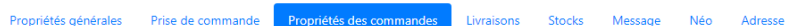
- Compte client voulu
- Propriétés



- Sélectionnez Propriété des commandes



- En bas de page, Total d'articles affichés dans la Smartlist (changer à la valeur voulue)



Activer l'historique de validation	<input type="text" value="Ne pas enregistrer"/>
	<small>Enregistre l'historique de validation dans le pied de commande</small>
Activer le sous total de l'offre	<input type="text" value="Ne pas enregistrer"/>
	<input type="checkbox"/> Appliquer cette valeur aux utilisateurs existants
	<small>Enregistre le sous total de l'offre en pied de commande</small>
Exiger le numero d'engagement pour chaque commande	<input type="text" value="Ne pas exiger le numero d'engagement"/>
	<small>La commande ne pourra pas être validée tant que le numéro d'engagement n'a pas été renseigné</small>
Mode de paiement	<input checked="" type="radio"/> Ne pas activer
	<input type="radio"/> Activer le paiement en ligne
	<input type="checkbox"/> Virement bancaire
	<input type="checkbox"/> Chèque
	<input type="checkbox"/> Carte bancaire
	<input type="checkbox"/> Autoriser la validation sans selection de mode de paiement
	Virement bancaire: <small>La commande sera validée puis l'utilisateur sera redirigé vers les instructions de paiement par virement bancaire.</small>
	Chèque: <small>La commande sera validée puis l'utilisateur sera redirigé vers les instructions de paiement chèque.</small>
	Par carte bancaire: <small>la commande ne sera pas validée tant que le paiement n'aura pas été effectué</small>
	▲ Un module de paiement en ligne doit être installé pour bénéficier de cette fonctionnalité.
Total d'articles affichés dans la Smart List	<input type="text" value="50 (valeur définie dans les paramètres généraux)"/>
Frais de port personnalisés	<input checked="" type="radio"/> Ne pas activer
	<input type="radio"/> Fixer le montant des frais de port à <input type="text" value="0"/> € avec une TVA à <input type="text" value="0"/> % pour toute commande dont le montant est inférieur à <input type="text" value="0"/> €HT

Je n'arrive pas à me connecter à mon interface Ecare

Prérequis :

- Vous avez le lien de connexion à votre interface

Vérifiez :

- Que vous utilisez vos identifiants (L'adresse mail ne fonctionnera pas sauf si elle a été mise en identifiant)
- Que vous avez redéfini votre mot de passe
- (Optionnel) que vous avez éventuellement testé de vous connecter en navigation privée.

Si rien ne fonctionne contactez le support, prévoyez Teamviewer ou SplashOs pour diagnostic

Je souhaite changer les images des menus sur Ecare

Exemple d'images de menu

<input type="checkbox"/> Tout le Catalogue	
<input type="checkbox"/> Hygiène en cuisine	
<input type="checkbox"/> Hygiène du linge	
<input type="checkbox"/> ENTRETIEN DES SOLS	
<input type="checkbox"/> Hygiène générale	
<input type="checkbox"/> Hygiène corporelle	
<input type="checkbox"/> ESSUYAGE / OUATE	
<input type="checkbox"/> ART DE LA TABLE	
<input type="checkbox"/> PROTECTION DE LA PERSONNE	
<input type="checkbox"/> Collecte des déchets	
<input type="checkbox"/> Matériel	
<input type="checkbox"/> DIVERS	

Pour la procédure pour changer les images :

Allez sur votre interface administrateur

- Cliquez sur **Catalogue**
image
- Allez sur **gestion des familles**

image

- **Allez sur les sections en gras** (qui sont les sections qui contiennent une image sur le menu (ici en exemple Art de la table))


image

- Vous pouvez ici télécharger une image, la modifier et avec Image définitive voir quelle image elle rend sur votre menu.
N'oubliez pas d'enregistrer bien sûr :)

image

Je veux changer l'image de mon représentant sur le site

Sur l'Interface d'administration

 Gestion des représentants

Cliquez sur modifier à la ligne du représentant souhaité :

Notifications

Précommande,Devis,Demande d'offre de prix	Options ▾
Précommande,Devis,Demande d'offre de prix	
Précommande,Devis,Demande d'offre de prix	Options ▾

Et ajouter une image pour remplacer celle par défaut.

PROPRIÉTÉ MODIFIABLES

Image  Sélectionnez un fichier

Message

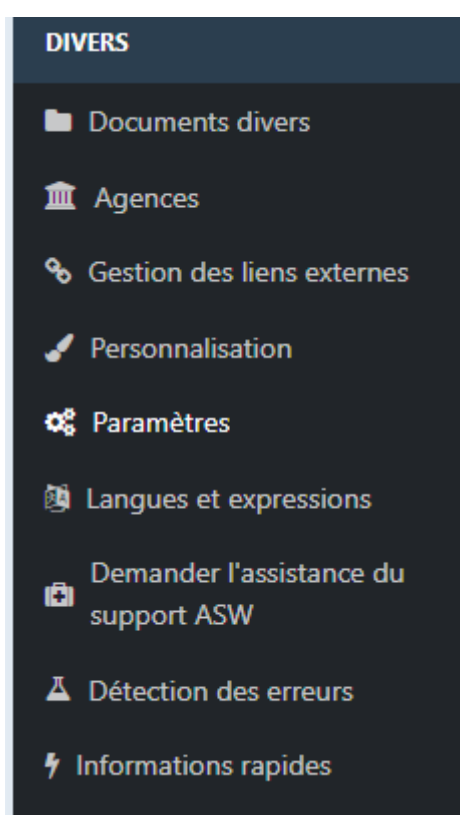
Notifications

Recevoir une notification lorsqu'un utilisateur valide

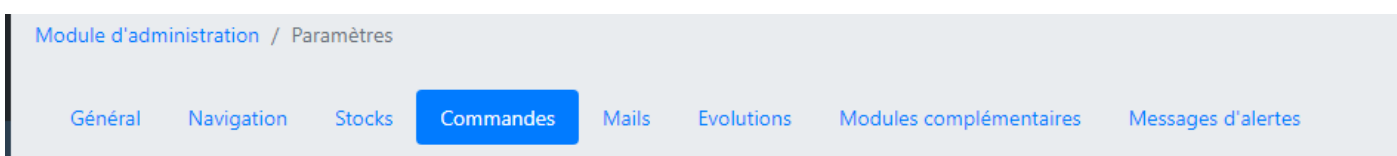
- Précommande
- Devis
- Demande d'offre de prix

Comment je peux autoriser mes clients à joindre des documents lors de la saisie d'un devis ou d'une commande ?

Sur votre interface administrateur allez dans Paramètres



Cliquez ensuite sur Commandes



Descendez jusqu'à trouver le paramètre suivant : "Autoriser la saisie de documents pour une commande ou un devis"

Autoriser la saisie de documents pour une commande ou un devis

Autoriser l'utilisateur à joindre des documents lors de la saisie d'un devis ou d'une commande.

Mettez sur oui

Autoriser la saisie de documents pour une commande ou un devis

Autoriser l'utilisateur à joindre des documents lors de la saisie d'un devis ou d'une commande.

N'oubliez pas de descendre en bas de page et cliquer sur Enregistrer

 Enregistrer

Comment mon client peut se faire une liste prédéfinie de produits ? (Modèles de commande)

Démonstration à faire au client :

Connectez vous en tant que son utilisateur :

Allez sur 'Mes commandes'

Cliquez sur "Mes modèles"



Mes commandes en préparation

Consulter l'historique de mes commandes

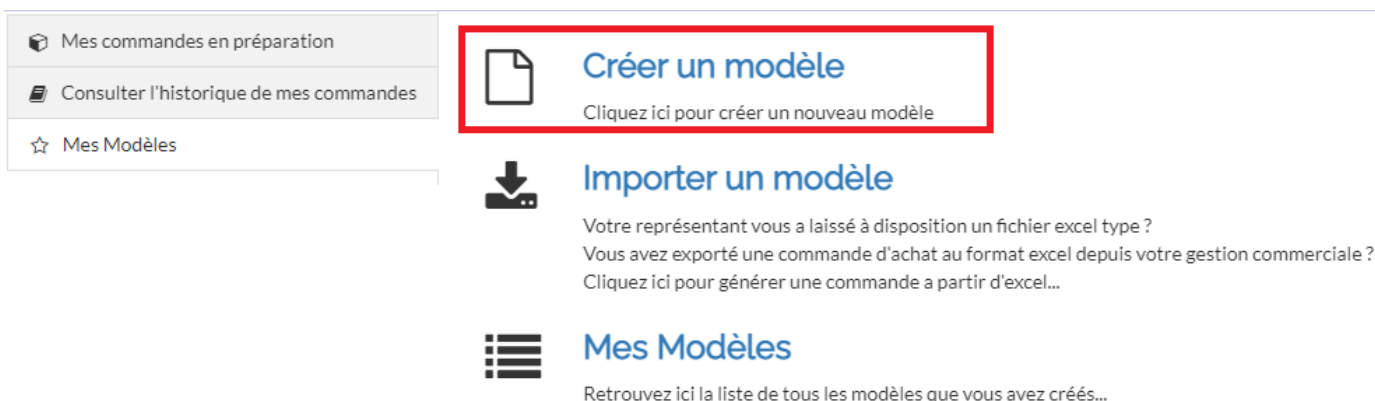
Mes Modèles

 **Créer une commande**
Cliquez ici pour créer une nouvelle commande.

 **Importer une commande**
Votre représentant vous a laissé à disposition un fichier excel type ?
Vous avez exporté une commande d'achat au format excel depuis votre gestion commerciale ?
Cliquez ici pour générer une commande a partir d'excel...

 **Mes commandes en préparation**
Retrouvez ici toutes vos commandes en préparation, mais aussi les commandes soumises, en attente de validation


Créer un modèle





Mes commandes en préparation

Consulter l'historique de mes commandes

Mes Modèles

 **Créer un modèle**
Cliquez ici pour créer un nouveau modèle

 **Importer un modèle**
Votre représentant vous a laissé à disposition un fichier excel type ?
Vous avez exporté une commande d'achat au format excel depuis votre gestion commerciale ?
Cliquez ici pour générer une commande a partir d'excel...

 **Mes Modèles**
Retrouvez ici la liste de tous les modèles que vous avez créés...

Ensuite choisissez vos produits selon les options qui se présentent à vous.