

Websource Panier abandonné : guide utilisateur

Version 1.0.0 · PrestaShop 1.7.7 à 9.x

1. À quoi sert le module ?

Un visiteur remplit son panier puis s'en va : dans la plupart des boutiques, une grande partie des commandes est ainsi perdue. Le module détecte ces paniers et envoie jusqu'à trois e-mails de rappel, avec un lien qui rouvre le panier tel qu'il était, et éventuellement un bon de réduction. Il respecte le RGPD : consentement, désinscription en un clic, durée de conservation, suppression sur demande.

2. Installation

1. Dans le back-office : **Modules > Gestionnaire de modules > Installer un module**, choisissez `websourcecartrecovery.zip`.
2. Le module s'installe **désactivé** et en **mode capture** : les e-mails sont enregistrés dans une boîte de capture, rien n'est envoyé. Vous pouvez tout tester sans risque.
3. Pour une installation manuelle : dézipiez le zip dans `modules/` (le dossier doit s'appeler `websourcecartrecovery`) puis installez le module depuis le gestionnaire.
4. Multiboutique : les hooks sont enregistrés pour toutes les boutiques ; chaque boutique a ses propres réglages (choisissez-la dans le sélecteur de boutique).

3. Configuration pas à pas

L'écran de configuration comporte six onglets.

Étape 1 : Réglages > Général

1. **Activer** la détection et l'envoi.
2. **Mode d'envoi** : *Capture* (test, aucun envoi) ou *Envoi réel*. Ne passez en envoi réel qu'après avoir vérifié les e-mails (étape 4) et programmé le cron.
3. **Séquence** : cochez les relances utilisées et réglez leurs délais en **minutes depuis la dernière activité du panier** (60 = 1 h, 1440 = 24 h, 4320 = 72 h). Les délais doivent être croissants. « Écart minimal » empêche deux relances trop rapprochées ; « Âge maximal » arrête les relances sur les vieux paniers ; « Montant minimal » ignore les petits paniers.
4. **Débit** : taille d'un lot, plafond par heure et pause entre deux envois protègent votre réputation d'expéditeur.
5. **Capture et consentement** : voir la section 5.
6. **Bon de réduction** : voir la section 7.

Étape 2 : Réglages > Sécurité

Durée de validité du lien (14 jours par défaut) et nombre d'utilisations. Renseignez la liste des **adresses de test autorisées** (séparées par des virgules) si vous voulez recevoir de vrais e-mails de test.

Étape 3 : Modèles d'e-mail

Voir la section 6.

Étape 4 : tester sans risque

Onglet **Tâche planifiée et démo** : créez un panier de démonstration (adresse en `@example.invalid`, jamais

envoyée), lancez un passage, puis ouvrez le message dans la boîte de capture. Supprimez ensuite les données de démonstration.

Étape 5 : passer en production

Programmez le cron (section 4), basculez en **Envoi réel**, enregistrez. Surveillez le tableau de bord les premiers jours.

4. Mise en place de la tâche planifiée (cron)

Le cron détecte les paniers et envoie les relances dues, par petits lots. **Toutes les 10 minutes** est une bonne fréquence. Choisissez **une seule** des méthodes. Les commandes exactes (avec votre jeton) sont affichées dans l'onglet *Tâche planifiée et démo*.

Option A : commande de console (serveur dédié / VPS / crontab)

```
* /10 * * * * cd /var/www/boutique && php bin/console webservice:cartrecovery:run >/dev/null 2>&1
```

Options : `--limit=N` (plafond de ce passage), `--dry-run` (simulation), `--force` (traite aussi les boutiques désactivées). Utilisez l'utilisateur système de la boutique (par exemple `sudo -u utilisateur php8.1 bin/console ...`).

Option B : URL sécurisée (hébergement mutualisé)

```
* /10 * * * * curl -s -m 120 "https://votre-boutique.fr/module/websourcecartrecovery/cron?token=VOTRE_JETON" >/dev/null 2>&1
```

- **cPanel** : *Tâches Cron* > ajoutez une tâche « Toutes les 10 minutes » avec la commande `curl -s "URL" >/dev/null 2>&1` (ou `wget -q -O /dev/null "URL"`).
- **Plesk** : *Outils et paramètres du site* > *Tâches planifiées* > *Ajouter une tâche* > type « Récupérer une URL », collez l'URL, exécution toutes les 10 minutes.
- **Hébergeur sans cron** : un service de cron web externe (appel HTTP toutes les 10 min) convient.
- **Aucun cron du tout** : activez « Déclenchement opportuniste » (Réglages > Général) : un petit lot (3 e-mails) est traité au plus toutes les 5 minutes sur le trafic du site. Moins précis, mais sans configuration.

Le jeton est propre à chaque boutique ; le bouton « Régénérer le jeton » invalide l'ancienne URL. L'URL répond en JSON avec des compteurs uniquement (aucune donnée personnelle). Un verrou empêche deux passages simultanés.

5. RGPD et consentement

- **Clients avec compte** : base légale d'intérêt légitime (relance d'une commande en cours), à mentionner dans votre politique de confidentialité. Option : ne relancer que les clients ayant accepté les offres partenaires.
- **Visiteurs invités** : l'e-mail est capturé dès sa saisie dans le tunnel de commande. Par défaut, une **case à cocher** (texte modifiable par langue) apparaît sous le champ e-mail : sans case cochée, rien n'est enregistré. Vous pouvez choisir « Aucune case » si votre base légale l'autorise.
- **Minimisation** : seules les données nécessaires sont conservées (adresse, prénom, panier, journal des relances) ; les jetons ne contiennent aucune donnée personnelle ; les adresses de test (`@example.invalid` , `.test` ...) ne sont jamais envoyées.
- **Durée de conservation** : réglable (90 jours par défaut) ; purge automatique à chaque passage.
- **Désinscription en un clic** : lien dans chaque e-mail ; l'adresse entre dans une liste d'exclusion conservée sous forme d'**empreinte irréversible** (l'adresse en clair n'est pas gardée). Un lien « Me réabonner » permet d'annuler.
- **Droits des personnes** : les hooks RGPD de PrestaShop (export et suppression, utilisés par le module officiel de conformité RGPD psgdpr) incluent les paniers suivis et le journal des relances du client.
- **Pixel d'ouverture** : **désactivé par défaut** ; si vous l'activez, mentionnez la mesure d'ouverture dans votre

politique.

6. Modèles d'e-mail et personnalisation

Cinq gabarits compatibles avec les clients e-mail (tables, styles intégrés, adaptation mobile, mode sombre) : | Gabarit | Usage | ---|---| | Classique | bandeau de marque, centré, sobre | | Minimal | texte avant tout, très léger | | Promo avec bon | bloc code promo en grand (relance 2) | | Dernière chance | bandeau d'urgence rouge (relance 3) | | Aux couleurs du thème | palette bleu / jaune / blanc du thème Websource |

1. Choisissez le gabarit de chaque relance dans la galerie. 2. **Couleurs et logo** : suivez la palette du thème Websource (lue dans *Websource Theme Config* s'il est installé, sinon palette bleu / jaune / blanc), ou choisissez vos couleurs ; indiquez l'URL d'un logo ou laissez le logo de la boutique. 3. **Textes** : objet, titre, introduction, bouton et fin, par langue. Un champ vide utilise le texte par défaut (visible en grisé). Variables : {firstname} , {cart_total} , {cart_url} , {products} , {shop_name} , {coupon_code} , {unsubscribe_url} . 4. **Aperçu** (clair ou sombre, par relance et par langue, sans enregistrer) et **envoi de test**. Le test n'est accepté que vers votre adresse d'employé et les adresses de la liste autorisée ; sans la case « Envoyer réellement », il est seulement enregistré dans la boîte de capture.

Exemples (clair / sombre) :

Classique	Promo avec bon	Dernière chance
		

Des fichiers au format PrestaShop sont aussi fournis dans mails/fr/ et mails/en/ (cartrecovery_<gabarit>.html|.txt) pour les utiliser avec Mail::Send .

7. Bons de réduction

Réglages > Bon de réduction automatique : pourcentage ou montant fixe (dans la devise du panier), validité en jours, montant minimal, relance à partir de laquelle il est offert (2 ou 3 conseillé). Le bon est **unique par panier** (le même code figure dans les relances suivantes), à **usage unique**, lié au client s'il a un compte (un invité reçoit un code non nominatif). Il est appliqué automatiquement au clic sur le lien si la case est cochée. Retrouvez-les dans Promotions > Règles de panier (préfixe WSCR-).

8. Le lien de récupération

Le lien contient un jeton signé : il restaure produits, quantités, déclinaisons et codes promo dans la session du visiteur, puis redirige vers le panier (ou la commande). Produit retiré ou en rupture : il n'est pas ajouté et un message le signale ; quantité supérieure au stock : elle est réduite ; prix modifié : le visiteur est prévenu. Un second clic n'ajoute rien de plus. Un lien expiré, falsifié ou épuisé affiche une page neutre, sans aucune information sur le panier.

9. Statistiques

Le **tableau de bord** affiche, sur 7, 30 ou 90 jours : paniers suivis, relances envoyées, taux de clic, taux de récupération (paniers récupérés / paniers relancés), CA récupéré par devise et dans la devise par défaut, parcours (envoyé, ouvert, cliqué, converti). Une commande est attribuée à une relance si elle porte sur le même panier, sur le panier restauré par un clic, ou vient du même client dans la fenêtre d'attribution (7 jours par défaut). L'onglet **Paniers abandonnés** liste les paniers (filtres statut, e-mail, dates ; export CSV) avec les actions *Envoyer maintenant* et *Annuler la relance*. L'onglet **Relances envoyées** est le journal détaillé (export CSV).

10. Dépannage et FAQ

- **Rien ne part**. Vérifiez : module activé ; mode *Envoi réel* ; cron actif (le tableau de bord affiche l'heure du dernier

passage) ; le panier est inactif depuis plus que le délai de la 1^{re} relance ; l'e-mail est connu et, pour un invité, le consentement a été donné ; le panier n'est pas vide ni déjà commandé ; l'adresse n'est pas désinscrite ; le plafond horaire n'est pas atteint ; la configuration e-mail de PrestaShop (Paramètres avancés > E-mail) n'est pas sur « Ne jamais envoyer ».

- **Les messages apparaissent dans la boîte de capture mais ne partent pas.** Vous êtes en mode *Capture*.
- **Les images des produits ne s'affichent pas.** Elles doivent être publiques en https ; vérifiez l'URL de la boutique.
- **Le cron par URL répond « forbidden ».** Le jeton est incorrect ou a été régénéré ; copiez l'URL depuis l'onglet cron.
- **Les e-mails arrivent en spam.** Configurez SPF, DKIM et DMARC pour votre domaine, gardez un volume raisonnable (plafond horaire) et un texte sobre.
- **Un client dit ne pas avoir donné son accord.** Cherchez son adresse dans *Paniers abandonnés* : la colonne Origine indique « Saisi au paiement » ; supprimez-la depuis les outils RGPD de PrestaShop (psgdr) ou demandez-nous de l'effacer.
- **Le message « Le prix a changé » apparaît.** Normal : le prix actuel est appliqué.
- **Cache / modifications de gabarits.** Aucune : les e-mails sont générés à chaque envoi.
- **Limites** : les personnalisations de produit (texte gravé) ne sont pas restaurées ; le suivi d'ouverture dépend des clients e-mail ; le bounce n'est pas détectable (les échecs d'envoi de PrestaShop sont journalisés comme « Échec »).

11. Désinstallation

Modules > Gestionnaire de modules > Webservice Panier abandonné > Désinstaller. Les tables `websourcecartrecovery_*`, les réglages et les bons WSCR- sont supprimés. Supprimez ensuite la tâche planifiée du serveur. Le dossier `var/logs/websourcecartrecovery/` (boîte de capture) peut être effacé à la main.