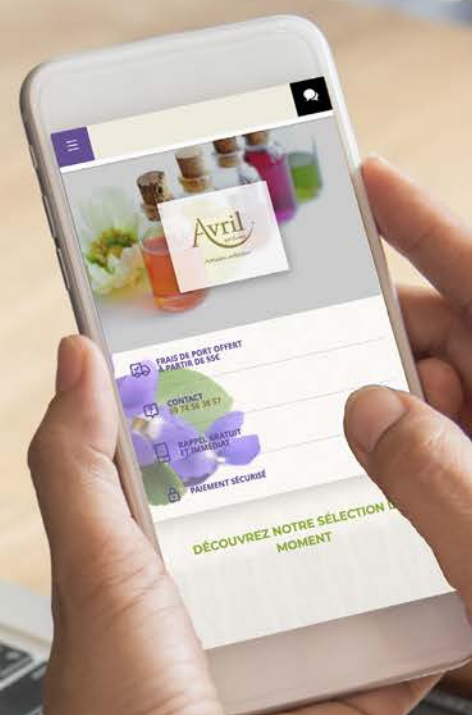
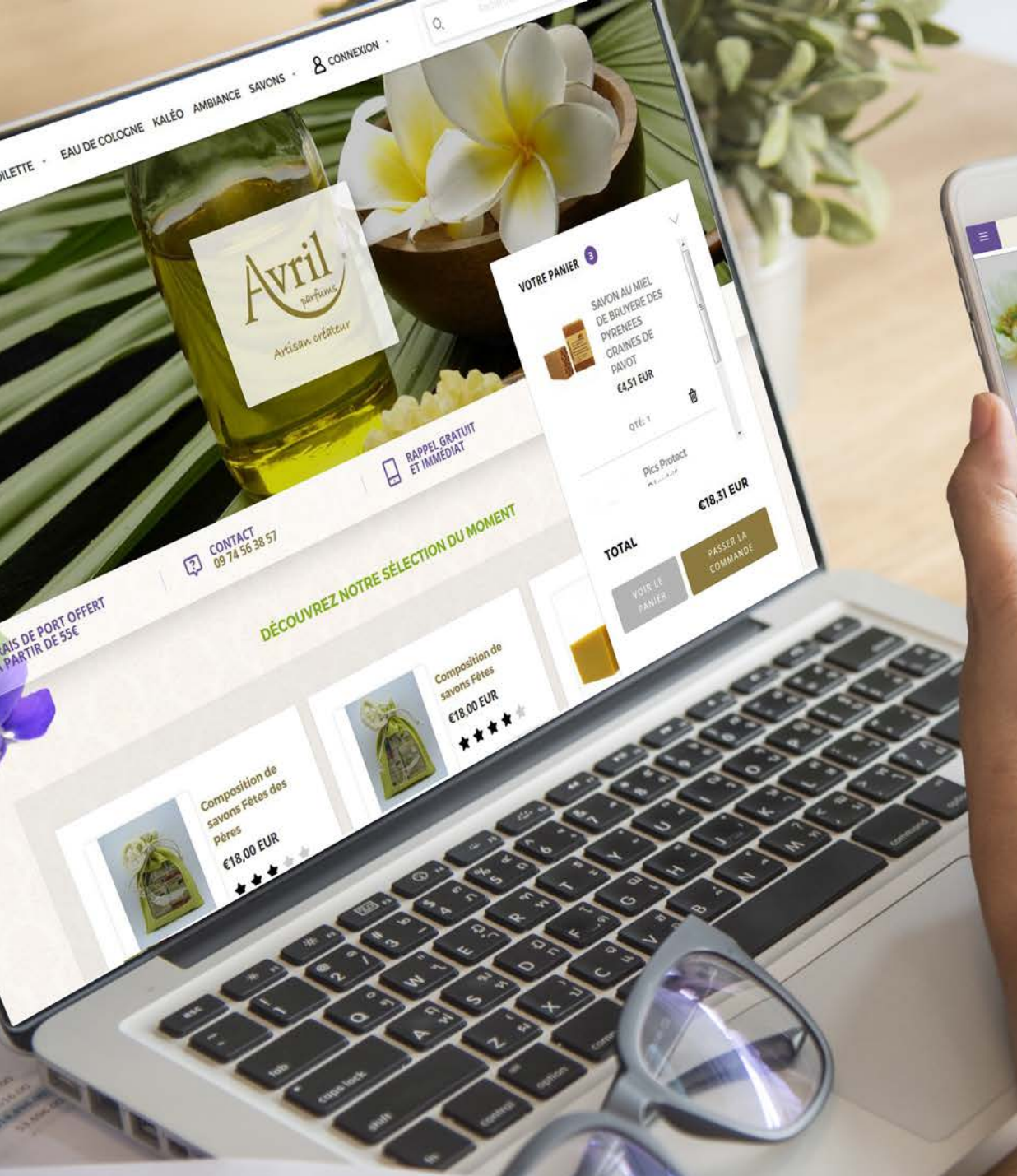




Site e-commerce

Guide Utilisateur

LINKEO



Introduction

Vous voilà gestionnaire d'un site e-commerce ?

Bonne nouvelle, dans ce Guide Utilisateur vous trouverez toutes les explications nécessaires pour comprendre pourquoi et comment se servir de votre site.

Structure du guide utilisateur

Un sommaire interactif



Ainsi il vous suffit de cliquer sur la partie qui vous intéresse pour y être redirigé directement.

Un fil d'Ariane sur chaque page



Il vous permet de vous repérer facilement tout au long de votre progression. Et il est cliquable comme le sommaire !

Des encarts récurrents



Difficulté

Annonce le degré d'effort à fournir pour réaliser les actions décrites dans la partie.



A retenir

Rappelle les points essentiels de la partie à retenir.



Le conseil de la rédaction

Apporte un conseil ou une précision sur la manière d'utiliser le module e-commerce.

Sommaire



1

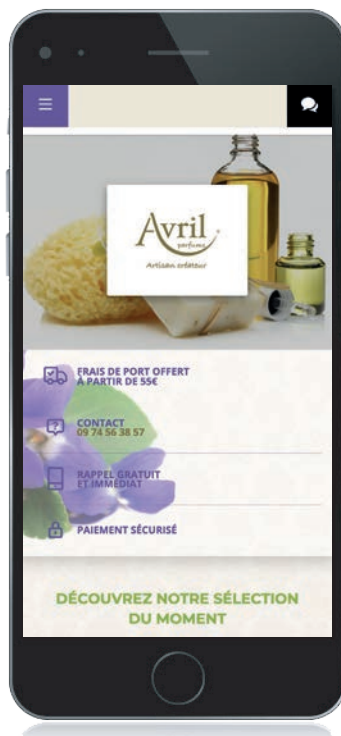
Présentation de votre site e-commerce

Un site e-commerce finalement c'est quoi ?

Buts et bénéfices

Votre site e-commerce Linkeo vous permet de présenter vos produits en ligne, de les vendre, de réaliser des promotions et de déstocker ! Il bénéficie des dernières technologies du web, est responsive design (s'adapte automatiquement à la lecture sur mobile et tablette) et est optimisé pour le référencement.

*J'ai créé une boutique de savons artisanaux et autres produits de soins naturels et bio.
J'ai décidé de monter un site e-commerce avec Linkeo pour avoir un canal de vente complémentaire.
Je connais pas mal de clients qui passent en boutique pour sentir mes nouveaux produits, mais qui aiment aussi passer commande en ligne quand il s'agit de racheter leurs incontournables. En plus je propose la livraison à domicile. C'est assez avantageux.*



Les avantages du site e-commerce pour les professionnels comme vous :

Carte de visite en ligne

Que vous ayez une boutique physique ou non, une présence en ligne est devenue indispensable. C'est pro, moderne, et rassure les prospects.

Pas de contrainte de place

Les showrooms demandent de la place. Avec un catalogue en ligne, présentez toutes vos collections !

Consultable en mobilité

Le site est responsive design, vos prospects et clients peuvent consulter vos produits sur leurs smartphones où qu'ils soient !

Ventes et déstockage simplifiés

Site (design, arborescence...) construit pour accéder le plus vite possible à l'achat, afin d'augmenter vos chances de convertir vos visiteurs en acheteurs !

Présentation du site e-commerce

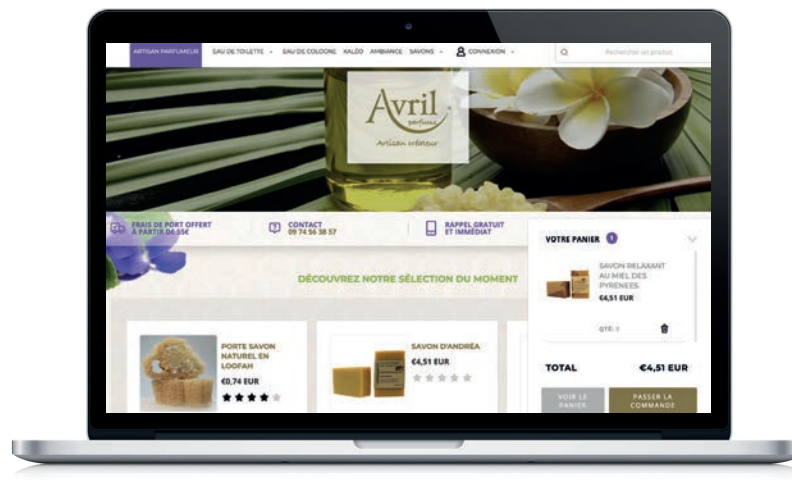
L'espace administrateur

Quelle est la différence entre le site et l'espace administrateur ?



A retenir

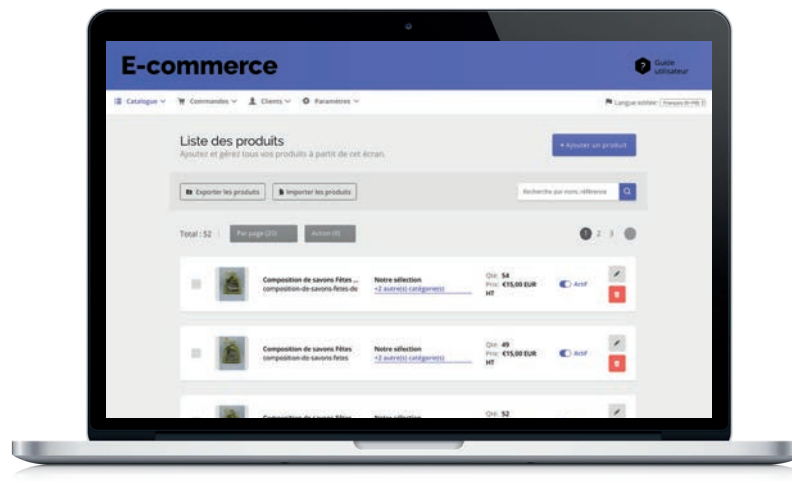
Les actions que vous validez dans votre espace administrateur modifient votre site internet en temps réel. Cela signifie bien sûr qu'il faut faire attention à ses actions, mais aussi que rien n'est irréversible ! Prenez en main votre outil et adaptez-le à votre établissement à tout moment !



Exemple à titre indicatif

Le **site** internet est en ligne, il est visible par tous les internautes.

Sur les sites Linkeo peuvent venir s'ajouter des **modules** en fonction des besoins :
Reviews pour la collecte d'avis, Newsletter pour l'envoi de communications à ses abonnés, Planner pour la prise de rdv en ligne, Resto-résa pour les réservations de tables en ligne etc.



Exemple à titre indicatif

L'espace administrateur est le "tableau de commandes" en arrière plan de ce qui se passe en ligne.

C'est un environnement privé, réservé au propriétaire du site.

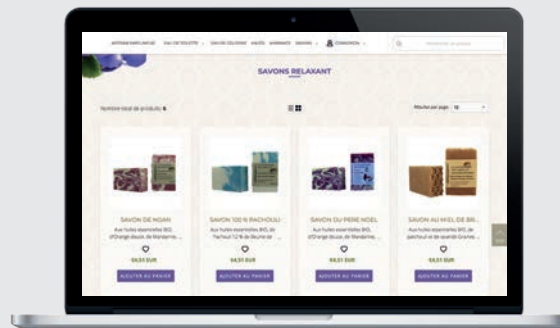
Présentation du site e-commerce

Comment fonctionne un site e-commerce en bref ?



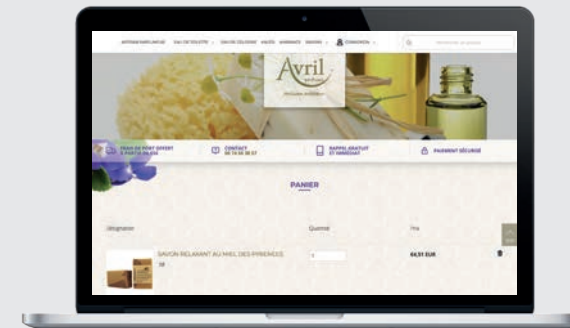
Difficulté

Tout est fait pour réduire les étapes entre la consultation d'un produit et la commande. Pour avoir un taux de transformation plus important. D'autant que le site est responsive et se lit aussi bien sur ordinateur que sur mobile (au fond de son canapé) !



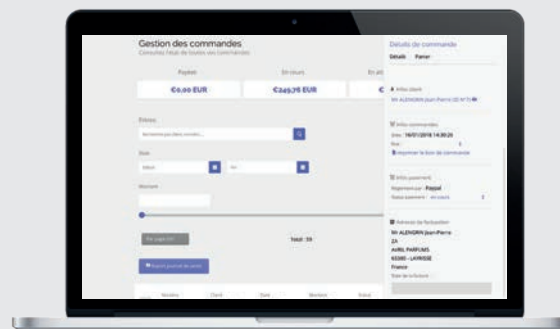
a. Visite du site : catalogue et produits

Le client se rend sur le site et consulte les produits, les offres temporaires etc.



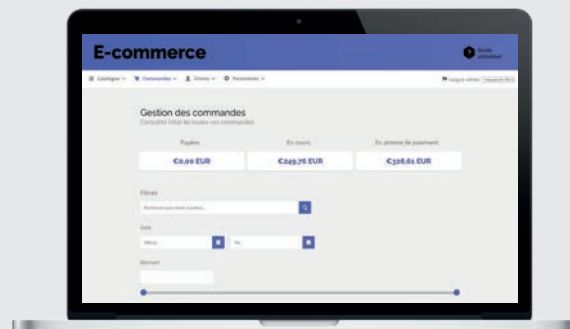
b. Panier et commande

Le client met de côté les articles qu'il souhaite acheter puis passe commande en quelques clics (adresse livraison, paiement...)



c. Envoi de la commande

Le professionnel gère ses stocks et procède à l'envoi des produits. Il peut imprimer la facture et la joindre à l'envoi



d. Gestion des commandes

Le professionnel suit les commandes (nombre de commandes, montants...) et met à jour leurs statuts (payées, envoyées...)

Exemples à titre indicatif

2

Paramétrage accompagné

Comment paramétrer un site e-commerce quand on n'est pas digital ?



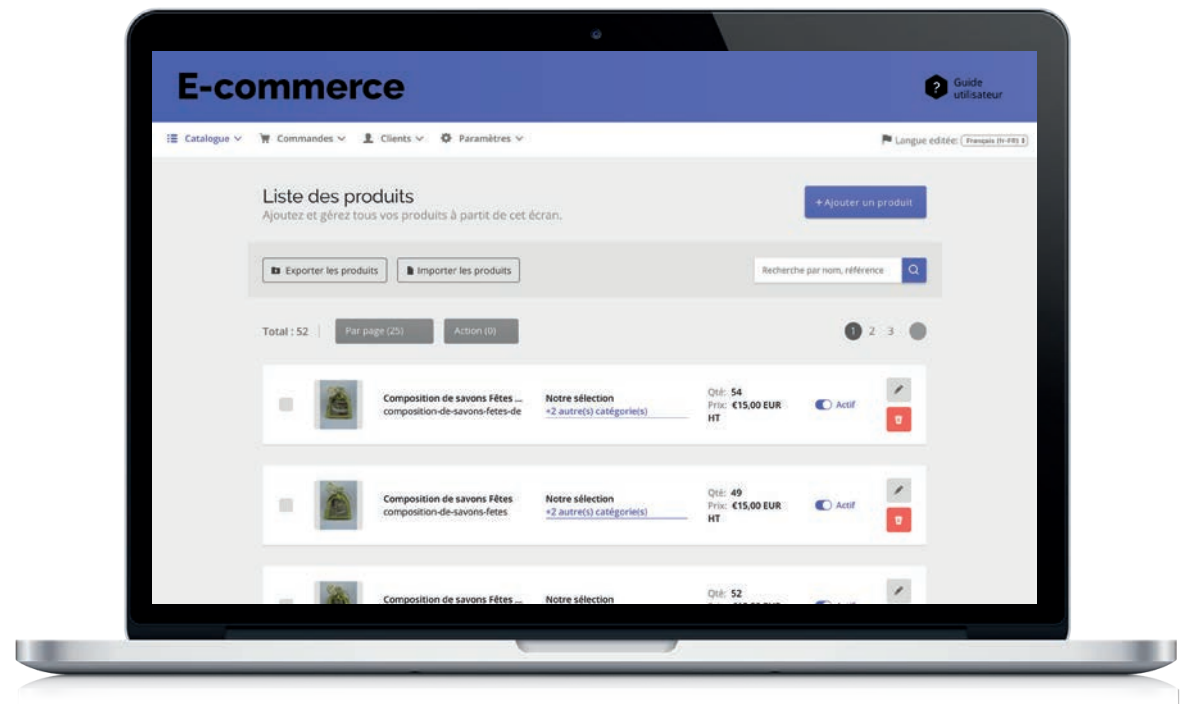
Difficulté

La configuration d'un module e-commerce peut être complexe. C'est pourquoi nos web-consultants réalisent un premier paramétrage du module avant de vous le transmettre.

Après mise en ligne de votre site, si vous souhaitez apporter des changements et avez besoin d'aide, n'hésitez pas à contacter notre Service Clients.

Premiers pas

Une fois connecté à l'espace administrateur de votre site Linkeo, cliquez sur l'onglet "e-commerce". Vous arrivez dans la partie qui gère le catalogue produit, les modules de paiement etc. **Tout aura été pré-paramétré par nos webconsultants** afin que votre site soit opérationnel (liste produits, prix...). Cette deuxième partie n'a donc pas vocation à vous rendre expert du paramétrage, mais plutôt à **vous permettre de savoir où aller chercher les informations, notamment pour modifier les pages qui doivent évoluer régulièrement** (produits, promotions).



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné



A retenir

Ces paramètres initiaux relèvent des premières questions à se poser. Elles auront été vues avec vous par votre conseiller commercial et votre web-consultant en amont. Sauf changement majeur, il n'y a pas de raison de vous rendre sur cette page. Le cas échéant, rapprochez-vous du Service Clients.

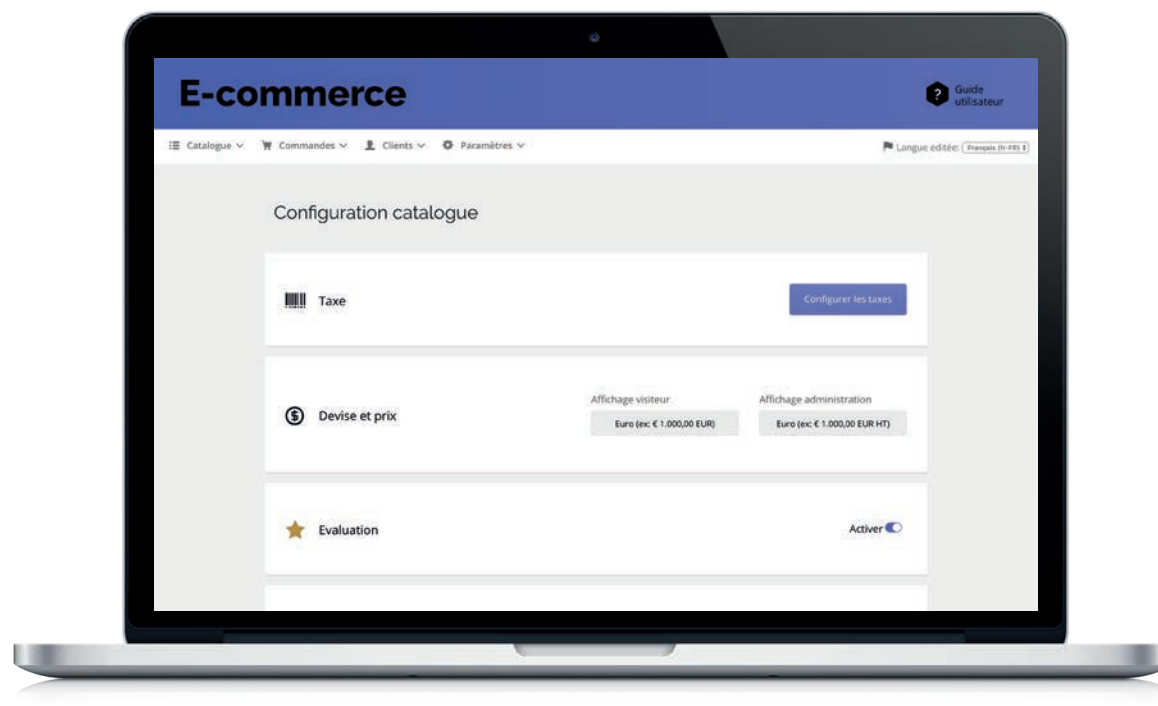
Paramétrage accompagné

a. Paramètres initiaux

a.1. Paramètres généraux

Rendez-vous dans le menu "Paramètres" et le sous-menu "Général" pour accéder aux options :

- Catalogue : affichage des prix (devis et taxe) et réactions aux produits (note, partage sur les réseaux)
- Panier : activer ou désactiver les actions avant achat (panier, wishlist et alerte stock)
- Commande : actions après commandes clients (mail et facture)
- Web services : si vous souhaitez vous connecter à Amazon (*parlez-en d'abord à votre webconsultant*)
- Encarts : vos promesses au client sur les délais et les frais de livraison



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné



A retenir

Le paramétrage des moyens de paiements aura été réalisé par votre web-consultant en amont. Si besoin, suivez ces instructions pour tester ou activer/désactiver l'un des moyens de paiement.

Vue de votre site

Voici ce que cela donne pour les internautes, au moment de passer commande :

4 - Paiement

Identifiez-vous pour choisir une adresse de facturation

Mode de paiement

☐ Carte bancaire sécurisée (Paypal)

☐ Chèque

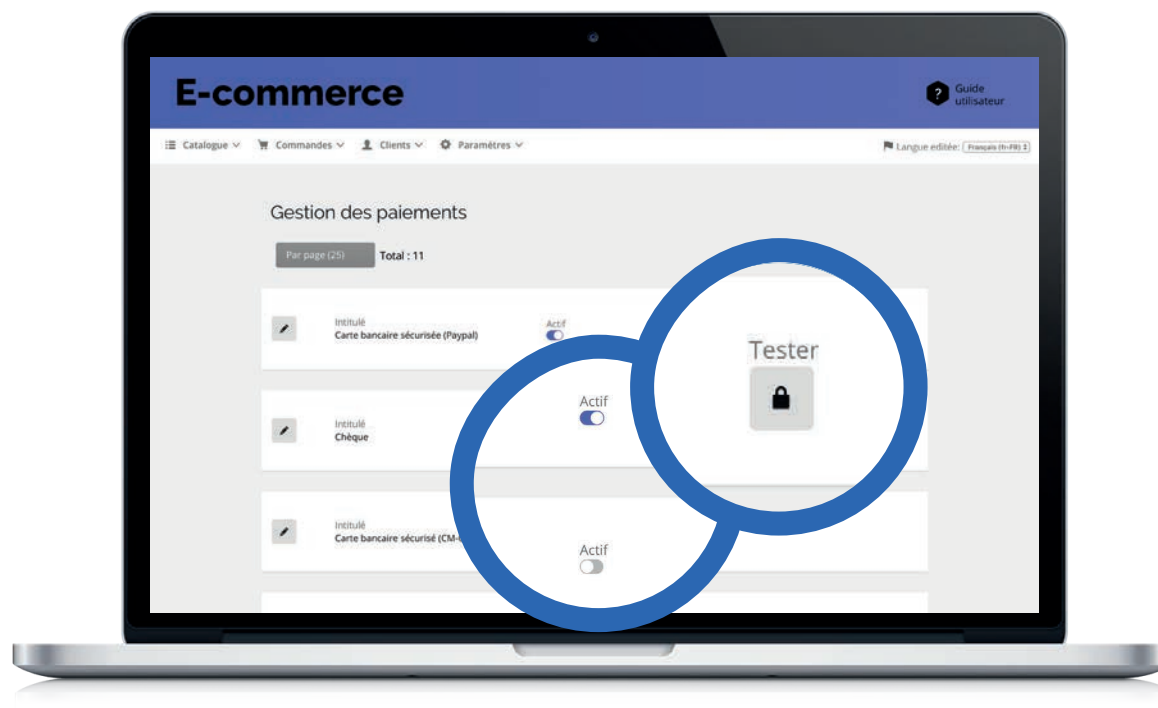
J'accepte les conditions générales de vente du site

☐

a.2. Paramètres de paiements

Dans le menu "Paramètres", cliquez sur le sous-menu "Paiements" afin de spécifier quels moyens de paiement sont acceptés pour les commandes en ligne : carte bancaire, chèques, virement bancaire, Paypal...

Vous pouvez activer et désactiver un moyen de paiement à tout moment en cochant le bouton dédié. Fonctionnalité précieuse : après avoir implémenté un nouveau moyen de paiement, testez-le !



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné



A retenir

Le paramétrage des frais de port aura été réalisé par votre web-consultant en amont. Si besoin, suivez ces instructions pour tester ou activer/désactiver l'un des moyens de livraison.

Vue de votre site

Voici ce que cela donne pour les internautes, au moment de passer commande :

3 - Livraison

Adresse de livraison

4 rue Pierre Dubois
Bordeaux
33000
France
0172717172

MODIFIER

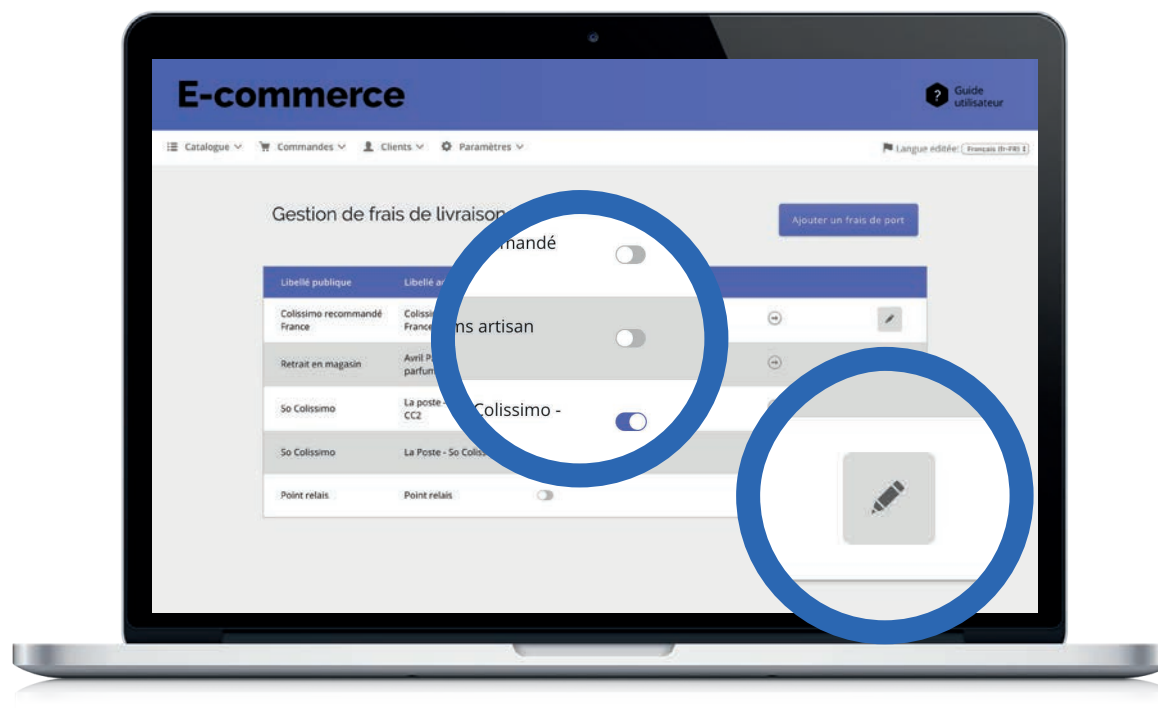
Option de livraison

☒ So Colissimo

7,20 €

a.3. Gestion de frais de livraison

Dans le menu "Paramètres", cliquez sur le sous-menu "Frais de port". C'est ici que vous spécifiez avec quels transporteurs vous travaillez et que vous permettez (ou non) à l'internaute de choisir la société qui livrera sa commande. De la même façon que pour les moyens de paiement, vous pouvez modifier l'intitulé (bouton crayon), tester la fonctionnalité (bouton flèche) et activer ou désactiver chaque ligne (bouton glissant).



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné

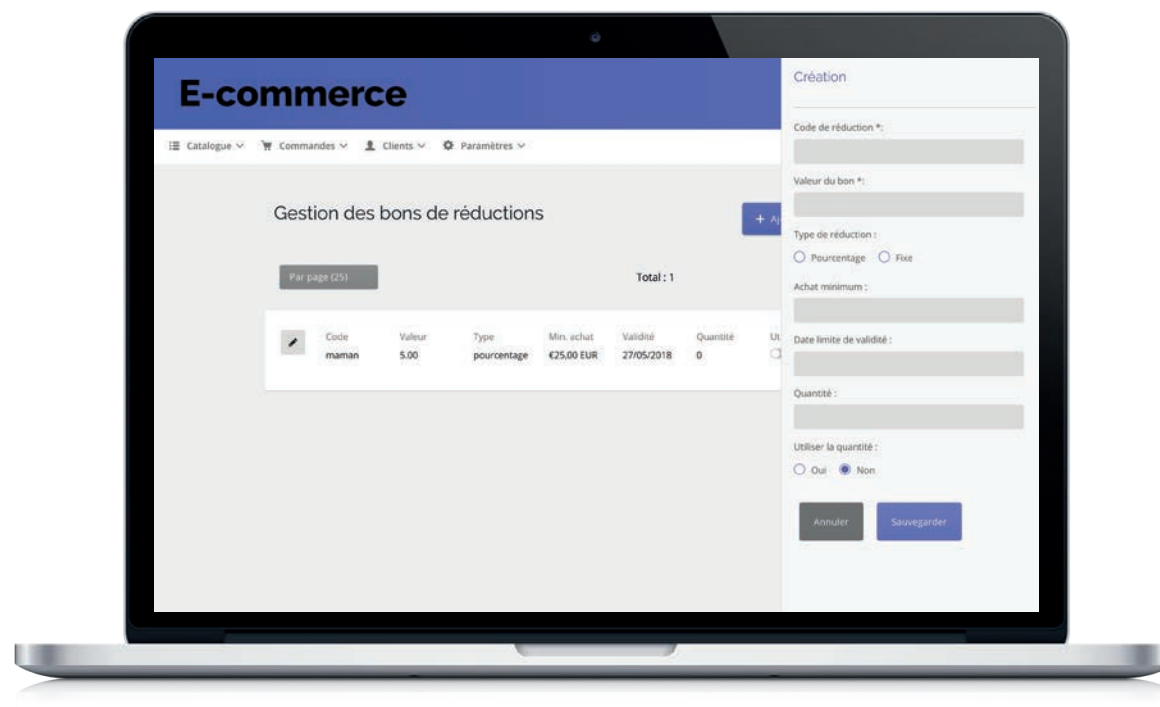


Le conseil de la rédaction

Surfez sur les moments clés de l'année ! Les fêtes de fin d'année, la fête des mères, Pâques... sont autant d'occasions de donner envie à vos clients de remplir leurs paniers. Avec des bons de réduction occasionnels, vous les incitez à passer à l'achat !

a.4. Gestion des bons de réductions

Afin de stimuler les ventes mettez en place des codes de réduction ! En l'affichant sur votre page d'accueil vous captez l'attention des internautes et augmentez vos chances de déclencher l'achat. En entrant ce code lors de sa commande, l'internaute obtient la réduction en fonction des critères que vous avez définis : montant minimum d'achat pour en bénéficier, dates de validité...



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné



A retenir

Pour commencer votre catalogue produit, vous devez fournir une liste de produits (sous format csv) avec les informations suivantes :

Obligatoire : nom produit, référence, image (1 minimum), catégorie, poids, prix HT, TVA, quantité (stock), et le code EAN (seulement si lien avec Amazon Market Place).

Recommandé : sous-catégorie ou gamme, description, caractéristiques.



Le conseil de la rédaction

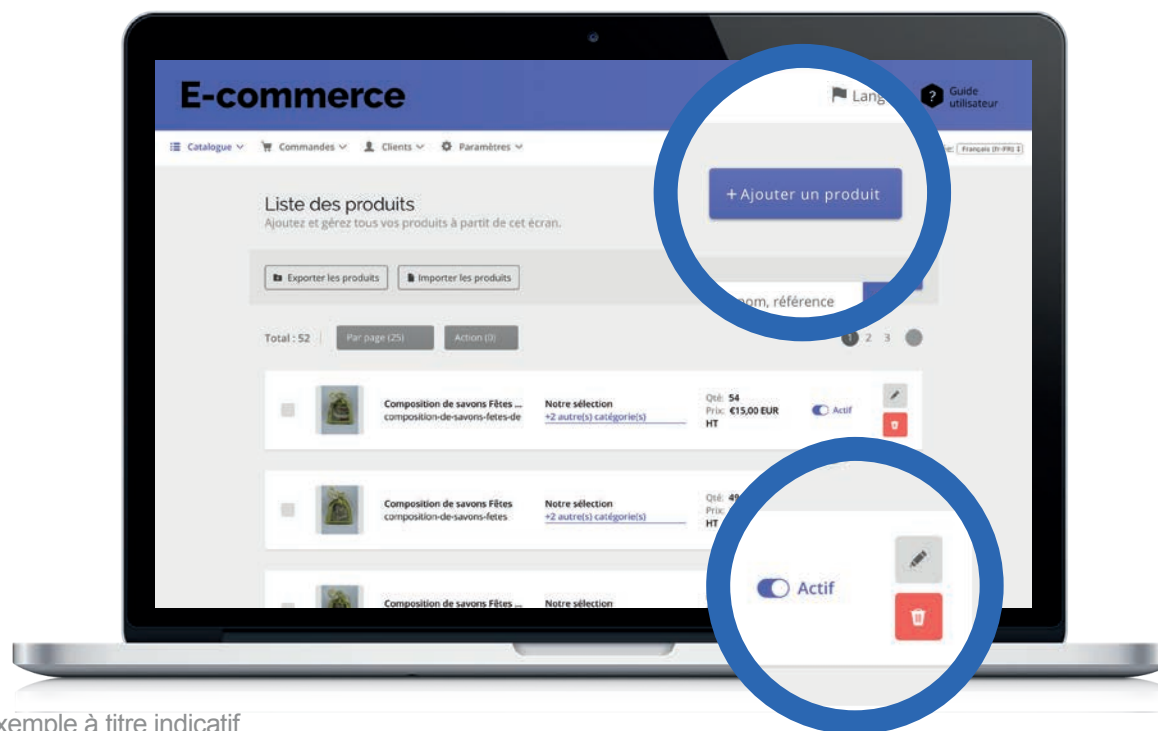
Pour ajouter un produit, cliquez sur le bouton dédié en haut à droite de la page puis remplissez les champs. Renseignez au minimum ceux marqués d'une étoile, mais nous vous recommandons de renseigner un maximum d'informations pour faciliter les ventes. Une fois la fiche produit à jour, n'oubliez pas de sauvegarder avant de quitter la page. Pendant toute mise à jour majeure (par exemple de prix) n'hésitez pas à désactiver la fiche pour qu'aucun internaute ne puisse passer commande d'un article obsolète.

b. Construire son catalogue produits

b.1. Liste des produits

Le paramétrage se poursuit dans le menu "Catalogue". C'est ici que vous pouvez gérer vos produits et les catégories de produits.

NB : votre web-consultant se charge de faire le premier import de produits dans votre site e-commerce (grâce à la liste que vous fournissez). L'intérêt de cette partie pour vous est de venir ajouter (bouton ajouter), supprimer (bouton poubelle), désactiver (bouton glissant) ou mettre à jour vos produits (bouton crayon).



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné

Zoom sur les déclinaisons de produits

Voici un exemple. Si ce vin avait été disponible également en magnum et demie-bouteille, et dans d'autres millésimes, vous voyez combien de combinaisons supplémentaires seraient possibles...

Types	Millésime	
BOUTEILLE	2016	
BOUTEILLE	2015	
BOUTEILLE	2014	

Exemple : J'ai une boutique de prêt-à-porter. Pour moi une référence peut être multiple ! En effet un modèle de t-shirt peut être disponible en plusieurs tailles et plusieurs couleurs. C'est ce que je renseigne dans les déclinaisons de mon produit.

b.2. Fiches produits

Pour modifier un produit, cliquez sur le crayon. Une fois dans la fiche produit souhaitée, cliquez sur "Charger plus de détails" pour accéder à l'ensemble des champs disponibles, notamment :

- les **photos** : c'est très important pour les internautes. Sans photo, vous réduisez la probabilité d'achat.
- les **déclinaisons** : un parfum existant en plusieurs contenances (50ml, 100ml), un vin disponible en différents millésimes (2014, 2015, 2016...), ou un t-shirt disponible en plusieurs tailles et couleurs !
- les **produits associés** : liez des produits entre eux pour inciter les internautes à cliquer et aller voir des produits qu'ils ne cherchaient pas forcément au départ. Vous augmenterez le panier moyen !

E-commerce

Ajouter un produit

Renseignez toutes les informations relatives à votre nouveau produit.

Retour vers la liste

Activer

Infos principales

Nom *	PICS PROTECT RÉPULSIF MOUSTIQUES	Prix	20.00
Référence *	PICS PROTECT	Prix (EUR HT) Exemple	6.90
EAN		Prix promo (EUR HT) Exemple	0.00
Quantité	963	Quantité limitée	0
Poids en grammes (s)		Modèle	

Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné

Modification des catégories

Si vous créez des sous-catégories, rattachez-les aux catégories parentes grâce au menu déroulant.

Si la case “Accueil” est cochée alors la catégorie de produit sera affichée dans le corps de la page d’accueil.

Si la case “Actif” est cochée, la catégorie apparaît dans le menu ou dans la liste déroulante en haut de page.

The 'Création' modal form contains the following fields and options:

- Rubrique parente:** A dropdown menu with the option '(Aucune Rubriques)'.
- Nom *:** A text input field containing the word 'boudins'.
- Date entre:** Two date pickers labeled 'Début' and 'Fin'.
- Actif:** A toggle switch that is currently turned on.
- Accueil:** A toggle switch that is currently turned on.
- Descriptif:** A rich text editor with a toolbar showing options like Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, and a text area.

b.3. Catégories de produits

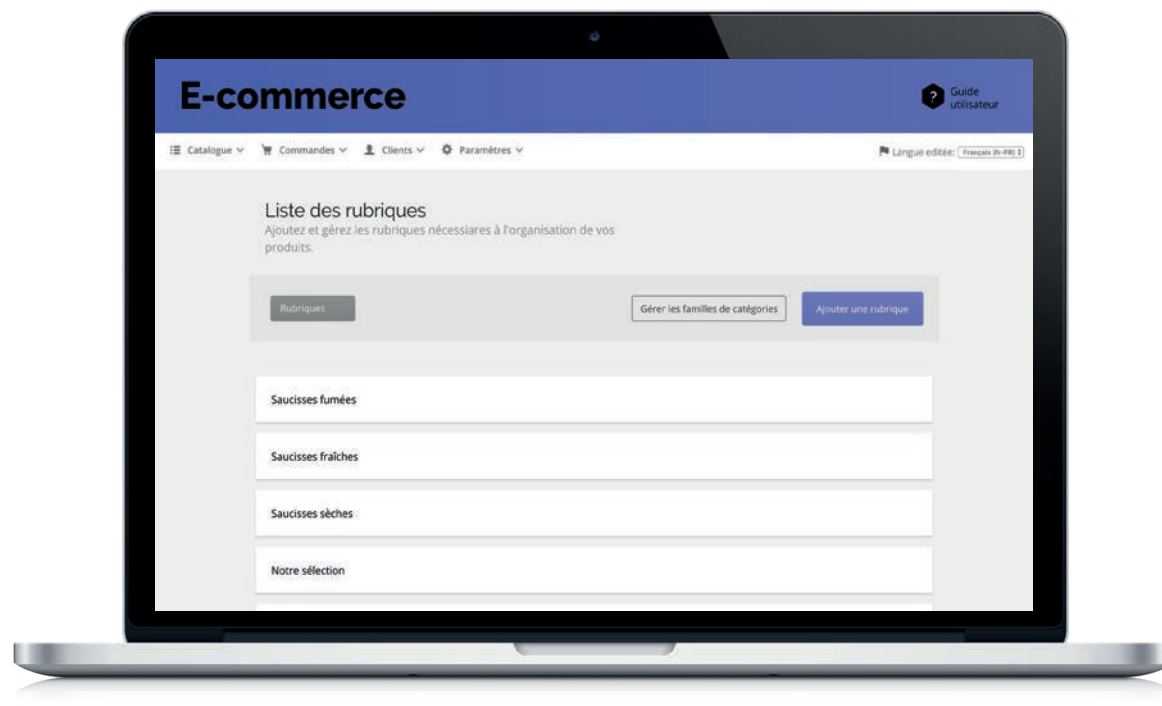
Afin de regrouper vos produits de façon logique pour les internautes (et pour vous y retrouver), créez des catégories : rubriques, marques, collections. Vous pouvez aussi créer des sous-catégories.

Exemple : Je suis vendeur de prêt-à-porter et d'équipement de sport. Je choisis les catégories suivantes :

- *Rubriques : Tennis, Running, Danse, Escalade, Equitation...*
- *Marques : Adidas, Nike, Puma, Umbro...*
- *Collections : automne/hier et printemps/été*

Exemple : Je suis charcutier. J'utilise deux niveaux de rubricage :

- *Catégories : Saucisses, boudins, pâtés...*
- *Sous-catégories : Saucisses fraîches, saucisses sèches, saucisses fumées...*



Exemple à titre indicatif

Paramétrage accompagné

Exemple : Je vends des parfums et des produits de beauté en ligne. Pendant la période précédant la fête des mères, je crée une catégorie "Bonne fête maman" pour attirer les clics des internautes. Dans mon espace administrateur je recherche les produits que je souhaite mettre en avant pour cette occasion, je les coche, puis j'applique l'action "Changer de catégorie" pour les placer tous d'un coup dans "Bonne fête maman". J'anime mon site en quelques clics !

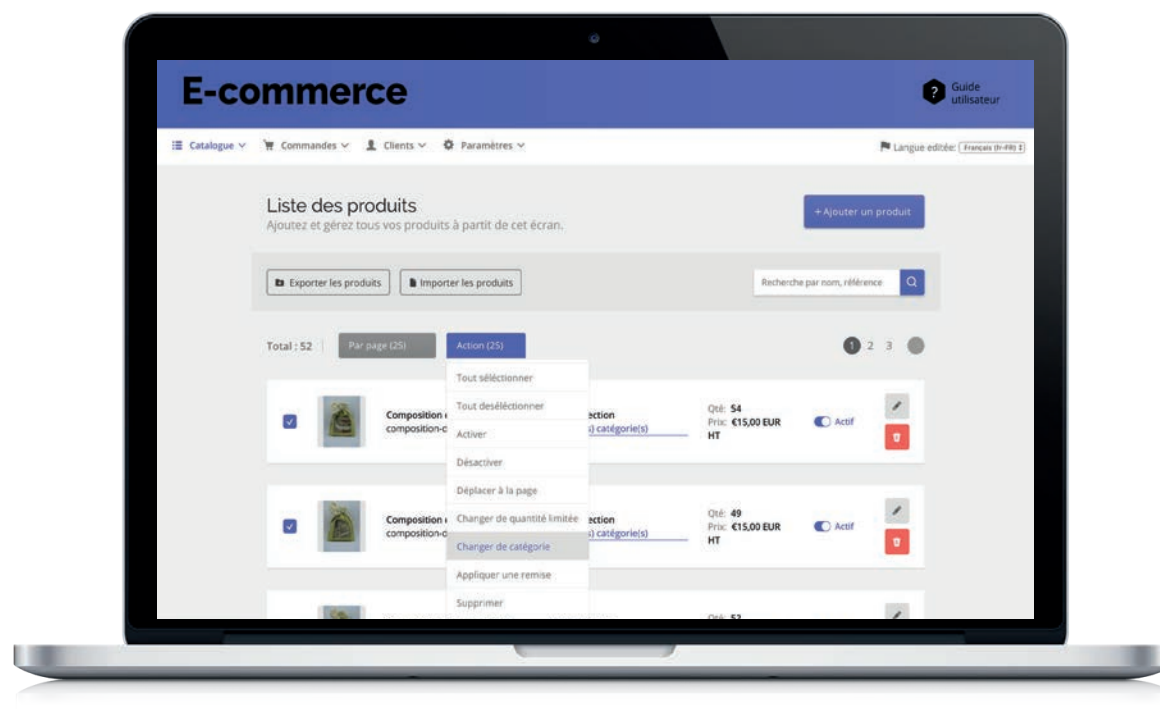


Le conseil de la rédaction

Faites en sorte que votre gamme de produits soit toujours à jour, et que vos produits soient attractifs : description détaillée, photos, état des stocks etc. C'est votre image de professionnel qui se joue en ligne à chaque instant, même si vous ne voyez pas vos clients.

b.4. Actions disponibles

Avec le bouton "Action" en haut de la page Produits, vous pouvez apporter une même modification à plusieurs produits en une fois. Grâce à la barre de recherche vous pouvez retrouver vos produits rapidement, les cocher à la main et appliquer les actions souhaitées.



Exemple à titre indicatif



Gestion des commandes

Comment gérer les commandes et le suivi ?



Pour suivre les commandes

Avec une boutique en ligne, les commandes risquent d'arriver sans même que vous ne vous en aperceviez ! Facilitez-vous la gestion des commandes en les mettant à jour à chaque étape : en préparation, en attente d'envoi, envoyée, annulée... Idem pour le statut du paiement : en attente de paiement, payée, annulée...



Pour analyser ses ventes

Les clients ne sont pas de l'autre côté du comptoir et les recettes ne sont pas dans le tiroir caisse, tout est dématérialisé. Cela implique un nouveau mode de suivi des commandes et du chiffre d'affaires. Depuis votre espace administrateur, suivez le nombre de commandes sur une période donnée, les montants, et exportez vos bilans sur un tableur.



Pour gérer sa base clients

Un client vous laisse un message avec des données partielles ? Retrouvez-le dans votre base clients avec son prénom, sa ville, son code postal, son téléphone, la date de création de son compte etc. Vous voulez envoyer une newsletter à l'ensemble de vos contacts, utilisez la fonction export.



Pour mettre à jour son catalogue produits ou ses paramètres

Votre catalogue en ligne est accessible depuis un ordinateur comme une tablette ou un smartphone, à tout moment (pas d'horaires d'ouverture à respecter). N'oubliez pas de le mettre à jour dès qu'un changement intervient pour éviter de recevoir des commandes qui seront erronées (prix, stocks...). Ne passez pas à côté de ventes à cause d'un oubli de mise à jour !

Gestion des commandes



Astuces

En un clic, téléchargez en pdf le bon de commande, la facture ou le bon de livraison de la commande.

En cliquant sur l'enveloppe, un nouveau mail se crée avec l'adresse du client déjà renseignée en destinataire.



Conseil de la rédaction

En fonction de votre manière de travailler et du découpage des tâches dans votre société, vous pouvez utiliser plus ou moins des fonctionnalités disponibles. Par exemple libre à vous de n'utiliser que certains statuts.

Le champ commentaires administrateur vous est réservé, il n'est pas visible du client et vous permet de renseigner des informations importantes à garder en tête sur la commande en question.

Gestion du module e-commerce au quotidien

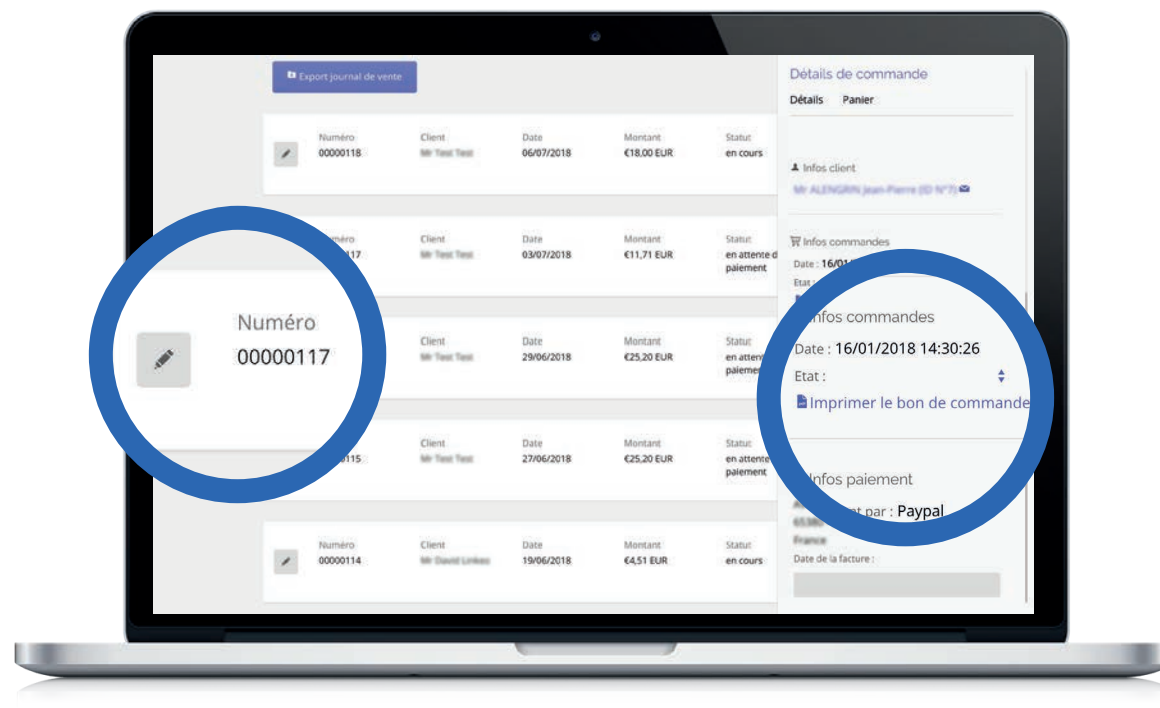
a. Suivi des commandes

Rendez-vous dans le menu Commandes, et descendez dans la page pour apercevoir la liste de commandes.

a.1. Détails des commandes

En cliquant sur le crayon, vous entrez dans la commande souhaitée. Vous pouvez ainsi connaître :

- Date et heure de la commande
- Type de paiement (et s'il a été effectué ou non) ; choix du transporteur
- Coordonnées du client (nom, adresse de livraison, de facturation...)
- Commentaires



Exemple à titre indicatif

Gestion des commandes

Récapitulatif panier

En cliquant sur "Panier" tout en haut du détail de la commande, vous accédez au récapitulatif de la commande

Détails de commande

Détails **Panier**

Ref
Pics Protect
Désignation
Pics Protect Répulsif Moustiques

Prix
€6,90 EUR
Quantité
1
Montant
€6,90 EUR

Récapitulation
Total HT : **€6,90 EUR**
Frais de Port (So Colissimo) : **€7,20 EUR**
Total TTC : **€14,10 EUR**

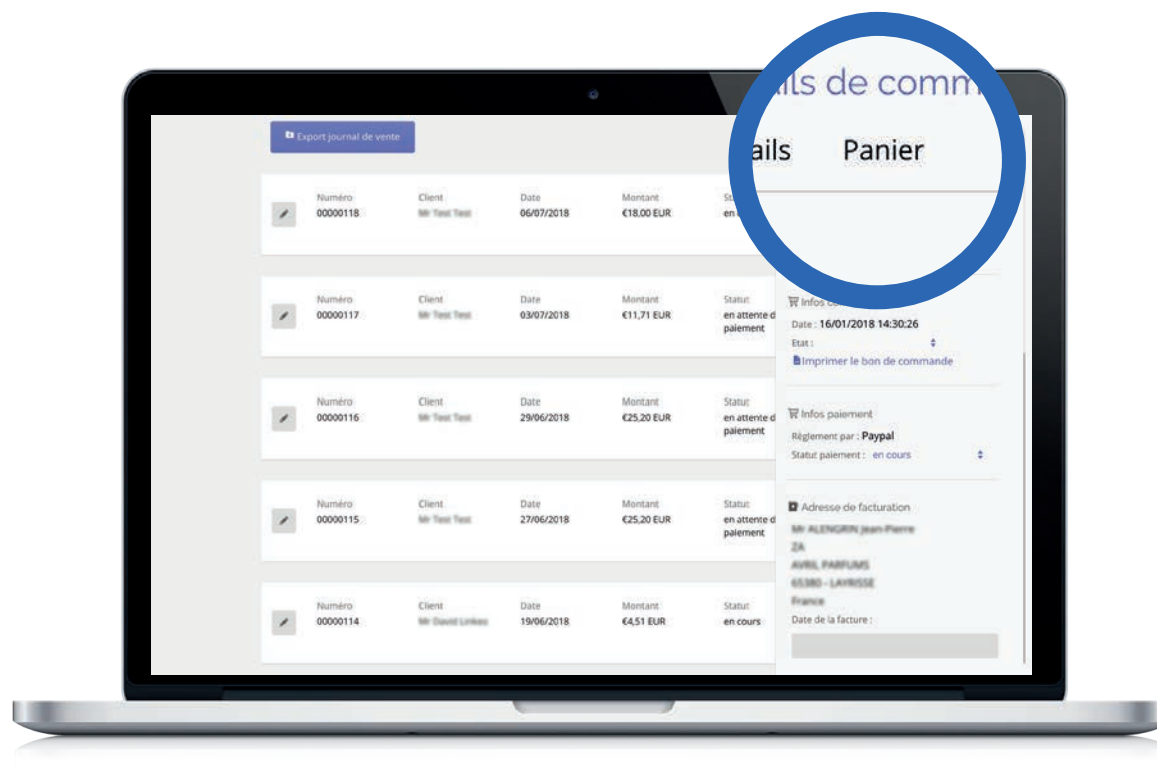
AnnulerSauvegarder

a.2. Suivi et mise à jour des statuts

Mettez à jour la commande au fur et à mesure pour vous en faciliter le suivi :

- Etat de la commande : caddie, en attente, en préparation, en attente d'envoi, envoyée, annulée, disponible en magasin
- Statut paiement : en cours, en attente de paiement, payée, non payée, annulée
- Livraison : n'hésitez pas à renseigner le numéro de suivi colis

Votre client reçoit une notification par email à chaque changement de statut de sa commande.



Exemple à titre indicatif

Gestion des commandes

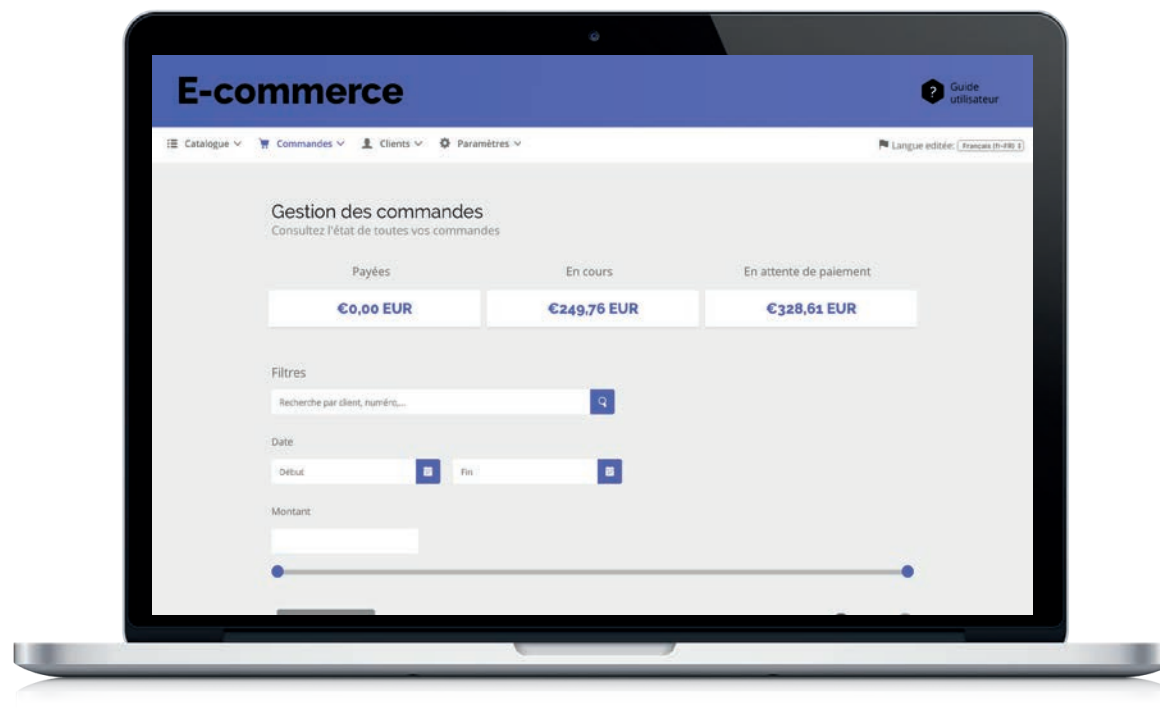
b. Analyse des ventes

b.1. Tableau de bord

Sur la page Gestion des Commandes retrouvez les indicateurs clés de suivi de votre activité e-commerce.

Vous pouvez aussi retrouver des commandes en utilisant :

- Le champ recherche : avec le nom du client, le numéro de la commande...
- Le filtre date : commandes passées entre telle et telle date
- Les filtres par montants : utilisez le curseur pour choisir une fourchette



Exemple à titre indicatif



Difficulté

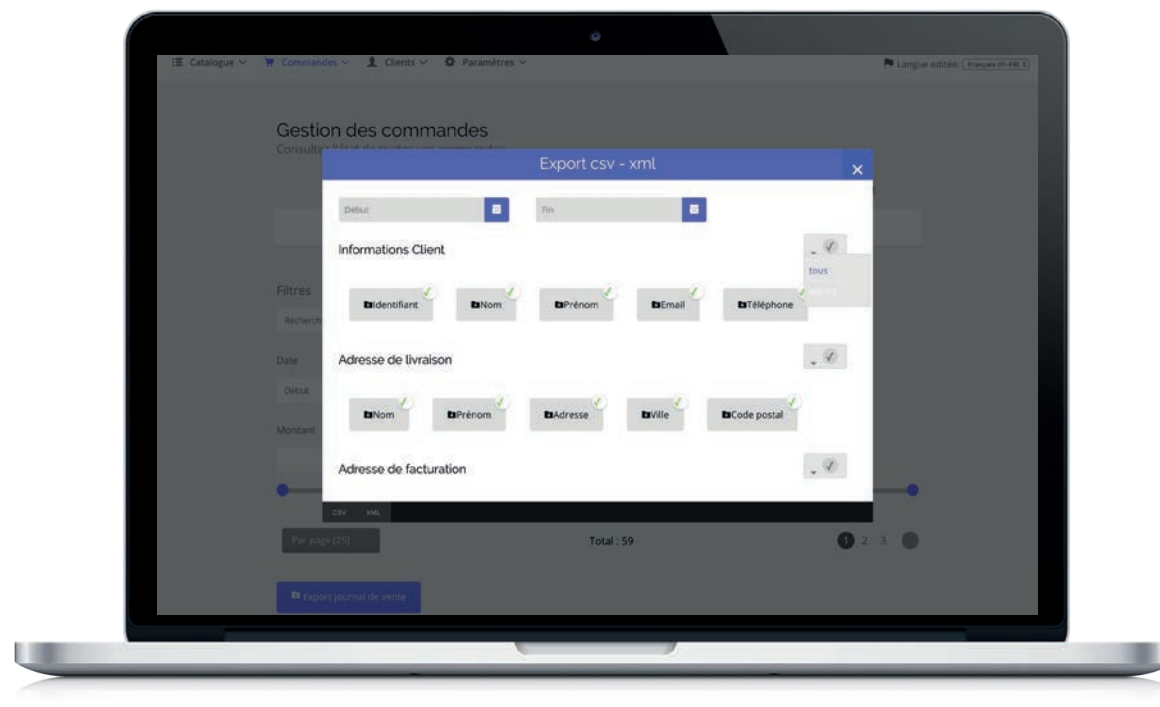
Tout est rassemblé au même endroit !

Gestion des commandes

b.2. Export des ventes

Grâce à ce bouton, exportez la liste des commandes sur votre ordinateur dans un tableur (format csv).
Si vous souhaitez agrémenter votre base de données, un fichier html est disponible.

Export journal de vente



Exemple à titre indicatif

Gestion des commandes

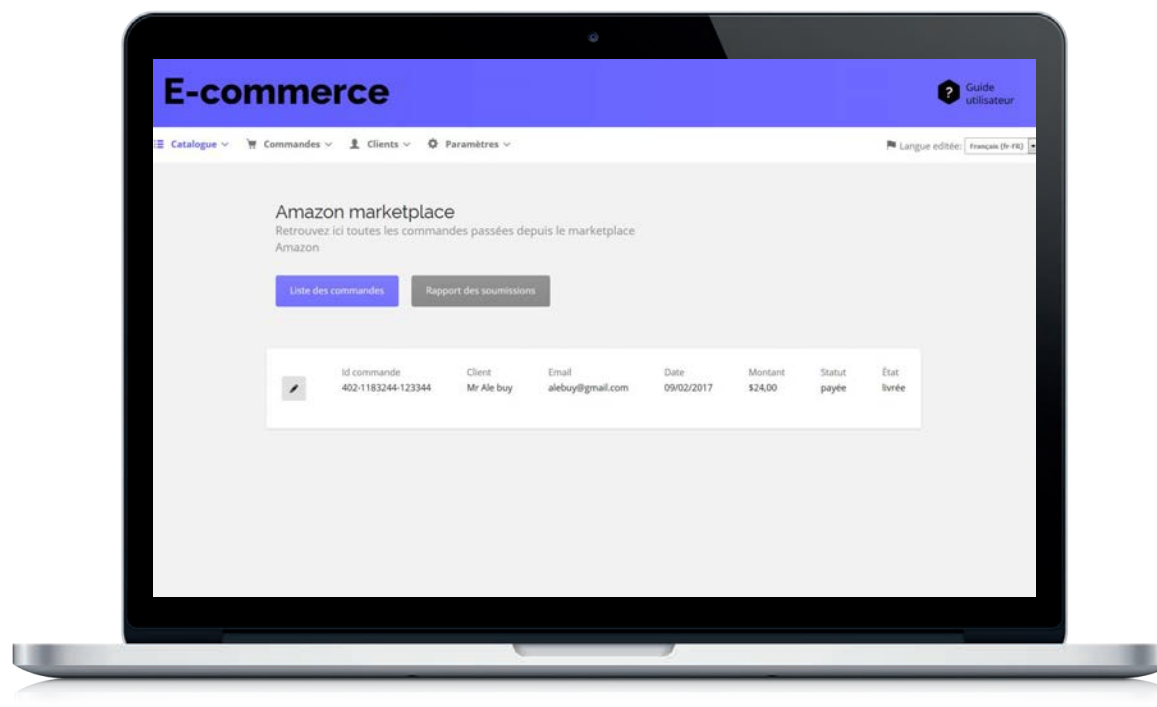
b.3. Ventes via Amazon (optionnel)

Linkeo vous permet d'exporter vos produits sur Amazon. Pour cela, il vous faut :

- Un compte vendeur Amazon
- Un code EAN pour chaque produit à exporter

Il vous suffit ensuite de sélectionner les produits munis d'un code EAN et cliquer sur Exporter vers Amazon dans la liste des actions par lot (cf section Actions possibles).

Avantage notoire : vous pouvez consulter vos ventes sur le même espace administrateur que les ventes réalisées via votre site.



Exemple à titre indicatif

Gestion des commandes

Fiche client

En cliquant sur le crayon, consultez ou corrigez les informations client

Edition des adresses

Détails

Adresse de facturation

10 rue Test, 75001 Test

Adresses de livraison

10 rue Test, 75001 Test

Annuler

Sauvegarder

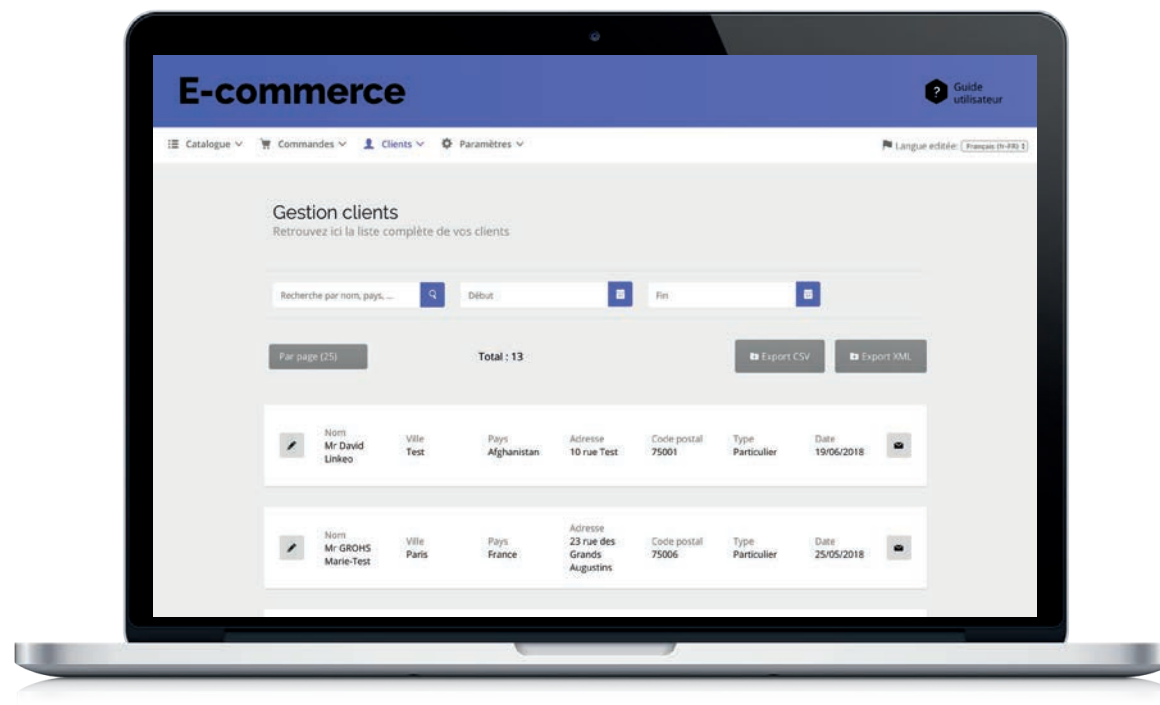
c. Gestion de sa base clients

c.1. Liste clients

Comme sur la page Commandes, vous retrouvez les outils de recherche et de filtre pour vous permettre de retrouver facilement vos clients.

Vous pouvez aussi télécharger votre base clients vers un tableur (format csv) ou un fichier xml (pour intégration aux bases de données externes).

Avec l'icone enveloppe, envoyez facilement un email à votre client : en un clic, un mail s'ouvre et l'adresse email du client est automatiquement renseignée dans le champ destinataire.



Exemple à titre indicatif

Gestion des commandes

d. Mise à jour des paramètres

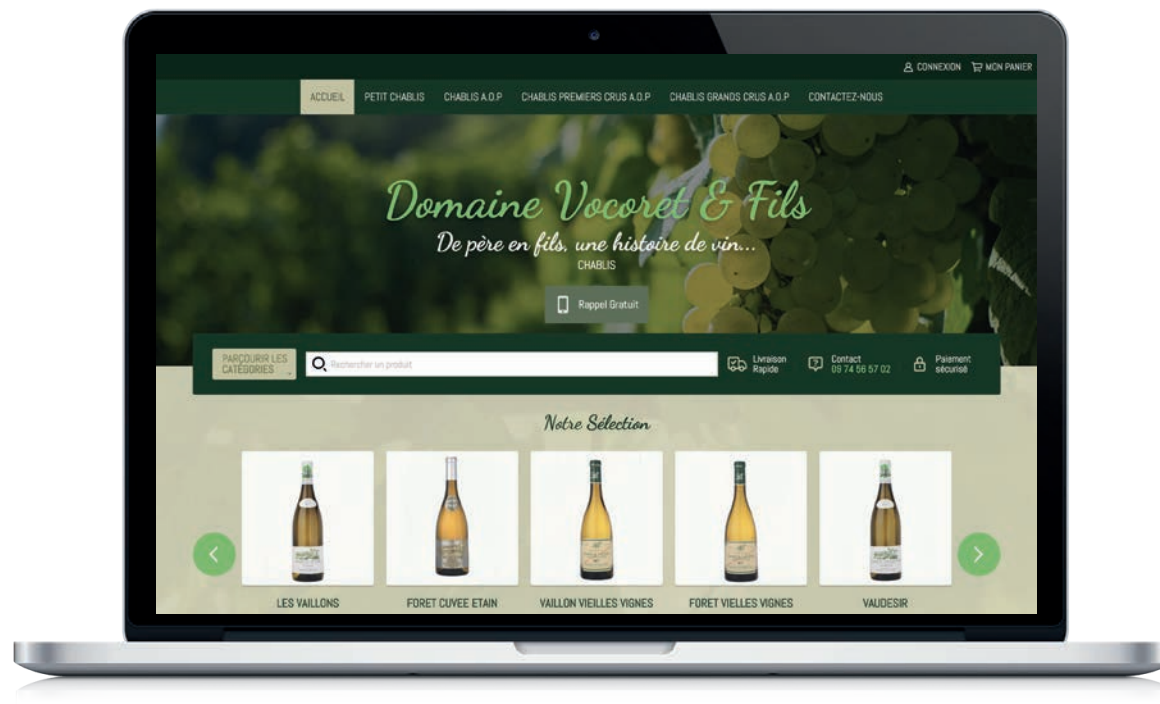
Vous avez décidé de changer de transporteur partenaire ? N'oubliez pas de procéder au changement dans vos paramètres (ou d'envoyer la demande au Service Clients) !

Votre gamme de produits évolue ? Ajoutez vos produits dès que possible au catalogue en ligne !

Vous avez refait faire des photos de produits par un professionnel ? Mettez à jour vos fiches produits.

Vous lancez une promotion ? une collection spéciale fête des pères ? Paramétrez-la en tout autonomie.

En bref, faites vivre votre site pour qu'il soit professionnel et qu'il attire les clients !



Exemple à titre indicatif



09 72 67 01 67
service@linkeo.com

Si vous avez le moindre doute, contactez notre Service Clients