



Catalyseur d'intelligence marketing

## Module E-Commerce

Suivi des paniers d'achats - Configuration

19/4/2016

Canada • France • Russie

[dialoginsight.com](http://dialoginsight.com)



## Table des matières

Préambule .....	2
Terminologie .....	2
Activation .....	3
Gestion d'un panier d'achat .....	5
Points importants.....	6
1. Ajouter un panier .....	7
2. Mettre à jour un panier.....	7
3. Ajouter un produit dans un panier .....	8
4. Mettre à jour un produit dans un panier .....	9
5. Retirer un produit d'un panier .....	10
6. Supprimer un panier.....	10
7. Soumettre un panier .....	11
Exemples d'utilisation.....	12
1. Nouveau panier.....	12
2. Suppression et modification de produits .....	13
Gestion des transactions.....	14
L'importance du « idCart » .....	14
1. Ajouter une transaction .....	15
2. Ajouter un produit dans une transaction.....	15
3. Soumettre une transaction .....	16
Exemple d'utilisation .....	17



## Préambule

Le module de commerce électronique de l'application Dialog Insight offre la capacité d'importer, de structurer et d'organiser les données provenant de votre site de transactions électroniques. Jusqu'à présent, le module **E-Commerce** pouvait seulement interagir avec les données de transactions réalisées sur un site qui utilise une des plateformes de commerces électroniques supportées, à savoir : Google, Magento ou Shopify.

Maintenant, il est possible d'utiliser le module E-Commerce de Dialog Insight afin de capter en temps réel les informations de transactions et de paniers d'achats de vos sites de commerce électronique, afin de les relier à vos contacts.

Pour cela, il vous suffit de déployer sur votre site de commerce nos scripts Javascript, puis d'utiliser nos fonctions de suivi de paniers et de transactions afin de nous envoyer en temps réel toutes les interactions du client avec vos produits/ventes.

## Terminologie

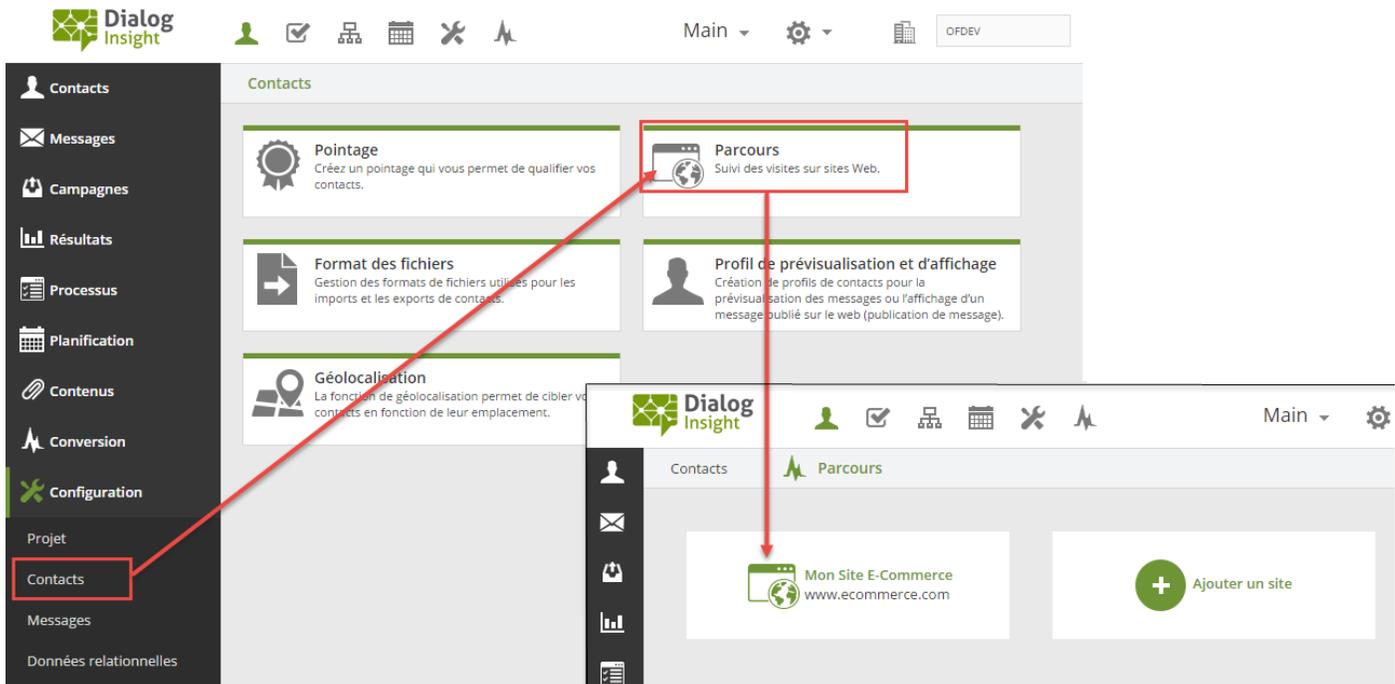
Pour assurer une bonne compréhension des directives, voici les termes utilisés couramment dans le document et leur description respective :

- ✓ un panier d'achat : le panier déjà en place sur votre site et modifié par les clients. Il sert à passer une commande afin de déclencher une vente réelle de produit.
- ✓ un panier de suivi : l'objet Javascript qui contient les mêmes informations que le panier d'achat (produits, prix, quantité, etc.) et qui est envoyé à Dialog insight pour le suivi en temps réel des transactions clientes. Il s'agit d'informations sur le comportement des clients qui seront utilisées pour le ciblage des contacts en vue de futures communications.
- ✓ une transaction : l'achat de produit par un internaute. Cet achat peut concerner un panier d'achat, ou bien un ou des produit(s) sans panier.



## Activation

Dans le module Parcours, après avoir configuré un site à suivre, rendez-vous dans la partie E-Commerce afin d'activer le module de suivi en temps réel.



La première section présente le script à utiliser pour le suivi des contacts sur le site. En l'intégrant tel quel, toutes les fonctions de suivis et de clics seront gérées (voir l'utilisation du module Parcours).

La deuxième section permet d'activer le suivi des paniers/achats en temps réel. Pour cela, il faut tout d'abord choisir ce que l'on veut suivre comme activité :

- soit les achats seulement (les transactions)
- soit les achats ainsi que les paniers d'achats



## Mon Site E-Commerce

www.ecommerce.com (2) 

Pour que la configuration prenne effet et que le suivi puisse se faire, vous devez copier le code de suivi ci-dessous sur toutes les pages que vous voulez suivre.

```
<html>
  <head>... </head>
  <body>
    <script type="text/javascript" src="https://t.ofsys.com/js/ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ/DI.Journey-min.js"></script>
  </body>
</html>
```

## Parcours E-Commerce

Parcours E-Commerce permet de faire le suivi des transactions effectuées et de celles en attente au panier.

**Activer** 

### Activation du parcours E-Commerce ✕

Parcours E-Commerce permet de faire le suivi des transactions complétées et de celles en attente au panier.

 <b>Transactions</b> Suivre les transactions complétées seulement	 <b>Transactions et paniers</b>  Suivre les transactions complétées et les paniers
---	--

**Sauvegarder** **Annuler**

Une fois ce module activé et configuré, une zone de texte présente des exemples de chaque fonction disponible.



## Gestion d'un panier d'achat

Un panier d'achat est une collection d'items que l'internaute met de côté en vue de l'achat. Afin de ne perdre aucune trace de ces informations, il est nécessaire de synchroniser parfaitement les informations que l'on souhaite synchroniser avec Dialog Insight avec la commande que le contact est en train de passer.

Pour cela, il est nécessaire de créer un «panier de suivi» en même temps que l'on crée un «panier d'achat» via la fonction *AddCart* (voir Ajouter un panier)

Une fois ce panier de suivi créé, il est nécessaire de le mettre à jour de la même façon que le panier d'achat. Lorsque l'internaute ajoute un produit dans son panier d'achat, il faut également l'ajouter dans le panier de suivi grâce à la fonction *AddCartItem* (voir Ajouter un produit dans un panier). Puis, s'il supprime un produit, on le retire également du panier de suivi à l'aide de la fonction *RemoveCartItem* (voir Retirer un produit d'un panier).

Lorsqu'un produit est ajouté ou retiré du panier de suivi via ces deux fonctions, seule la liste des produits du panier de suivi est altérée. Pour mettre à jour la quantité ou le prix du panier par exemple, il faut mettre à jour ce panier via la fonction *UpdateCart* (voir Mettre à jour un panier)

Toutes ces fonctions permettent de garder en mémoire, coté client, un panier de suivi synchronisé avec le panier d'achat du site. Mais pour que ces informations viennent remplir les tables E-Commerce de Dialog Insight, il faut les «pousser» via la fonction *SubmitCart* (voir Soumettre un panier).

Le but est de pousser ces informations de panier à chaque fois que l'utilisateur effectue une action (après chaque «Post» par exemple). Ainsi après chaque ajout, suppression, modification de quantité, il faut appeler la méthode *SubmitCart*. Evidemment, lors d'ajout ou de suppression par lot, on effectuera d'abord tous les ajouts, par exemple, afin de finir par l'appel de la méthode *SubmitCart* en toute fin.



## Points importants

- Les données des paniers de suivis sont stockées dans les tables E-Commerce pour une durée de 15 jours.
- Lorsqu'un panier est utilisé dans une transaction, ce dernier est effacé de nos systèmes.
- Le panier de suivi à un champ «status» qui permet d'ajouter de l'information sur l'état du panier. Bien que non requis, il est important d'ajouter cette information afin de permettre une gestion plus fine des données lors de relances.

Exemple : Si l'on souhaite cibler qu'une partie des contacts ayant abandonnés leurs paniers, comme par exemple ceux ayant été rebutés par les frais de ports lors de la commande, il suffira de filtrer sur tous les paniers abandonnés dont le champ «status» est égale à «*ValidateShippingStep*» par exemple. Il est donc important de préciser l'état du panier à chaque fois que le client évolue dans son processus d'achat (sélection de produits, choix d'adresse d'expédition, choix du mode de livraison, validation de la commande, etc.)



## 1. Ajouter un panier

Cette méthode permet la création d'un panier de suivi «du côté client».

Note : Après la création ou toute altération de ce panier, il est important de le soumettre via la méthode `SubmitCart` car aucun objet Javascript ne va survivre durant la navigation du client.

### Exemple d'utilisation :

```
DI.Journey.ECommerce.AddCart (  
{  
    idCart: '43234'  
    status: 'ValidateAddressStep', //Non requis  
    TotalPrice: '50.00'  
});
```

### Paramètres :

- idCart : NVarChar(500)
- status : NVarChar(50)
- TotalPrice : Money

### Valeur de retour :

Aucune

## 2. Mettre à jour un panier

Cette méthode permet de mettre à jour un ou plusieurs champs du panier de suivi. Elle doit être utilisée pour changer le statut du panier, ou après chaque ajout/suppression/modification de produits afin de mettre à jour le «TotalPrice»

### Exemple d'utilisation :

```
DI.Journey.ECommerce.UpdateCart (  
{  
    idCart: '43234'  
    status: 'CheckOutStep', //Non requis  
    TotalPrice: '50.00' //Non requis  
});
```



**Paramètre :**

- idCart : NVarChar(500)
- status : NVarChar(50)
- TotalPrice : Money

**Valeur de retour :**

Aucune

### 3. Ajouter un produit dans un panier

Cette méthode permet d'ajouter un produit dans le panier de suivi précédemment créé.

**Exemple d'utilisation :**

```
DI.Journey.ECommerce.AddCartItem(  
{  
    idCart: '43234',  
    idProduct: '54368',  
    productName: 'M-260',  
    category: 'PC', //Non requis  
    idCategory: '123', //Non requis  
    priceunit: '100',  
    quantity: '1'  
});
```

**Paramètres :**

- idCart : NVarChar(500) – Requis
- idProduct: NVarChar(500) – Requis
- productName: NVarChar(500) – Requis
- category: NVarChar(500) – Non-requis
- idCategory: NVarChar(500) – Non-requis
- priceunit : float– Requis
- quantity : int– Requis

**Valeur de retour :**

Aucune



## 4. Mettre à jour un produit dans un panier

Cette méthode permet de mettre à jour un des produits du panier de suivi afin de, par exemple, changer son prix (après application d'un coupon rabais par exemple), ou changer la quantité de produit commandée. Par exemple, si le client ajoute 2 fois le même produit au panier, il ne faut pas faire deux `AddCartItem`, mais un seul `AddCartItem` lors du premier ajout de suivi d'un `UpdateCartItem` lors du second ajout.

### Exemple d'utilisation :

```
DI.Journey.ECommerce.UpdateCartItem(  
{  
    idCart: '43234',  
    idProduct: '54368',  
    productName: 'M-260', //Non requis  
    category: 'PC', //Non requis  
    idCategory: '123', //Non requis  
    priceunit: '100', //Non requis  
    quantity: '1' //Non requis  
});
```

### Paramètre :

- idCart : NVarChar(500) – Requis
- idProduct: NVarChar(500) – Requis
- productName: NVarChar(500) – Requis
- category: NVarChar(500) – Non-requis
- idCategory: NVarChar(500) – Non-requis
- priceunit : float– Requis
- quantity : int– Requis

### Valeur de retour :

Aucune



## 5. Retirer un produit d'un panier

Cette méthode permet de retirer un produit du panier de suivi. Il faut noter que cette méthode ne met pas à jour les informations sur le panier de suivi. Il est donc recommandé d'utiliser la méthode `UpdateCart` après avoir supprimé du panier tous les produits désirés, afin de mettre à jour le prix du panier par exemple.

### Exemple d'utilisation :

```
DI.Journey.ECommerce.RemoveCartItem(  
{  
    idCart: '43234',  
    idProduct: '54368'  
});
```

### Paramètre :

- idCart: string(500) – Requis
- idProduct: string(500) – Requis

### Valeur de retour :

Aucune

## 6. Supprimer un panier

Cette méthode permet de supprimer tous les items précédemment ajoutés dans le panier de suivi. Cette méthode remplace l'utilisation de `RemoveCartItem` sur tous les items du panier.

### Exemple d'utilisation :

```
DI.Journey.ECommerce.ClearCart();
```

### Paramètre :

Aucun

### Valeur de retour :

Aucune



## 7. Soumettre un panier

Cette méthode transmet à Dialog Insight toutes les informations relatives au panier de suivi créé, ainsi que ses items. Sans cette méthode, aucune information ne sera présente dans les tables relationnelles du module E-Commerce.

### ***Exemple d'utilisation :***

```
DI.Journey.ECommerce.SubmitCart();
```

### ***Paramètre :***

Aucun

### ***Valeur de retour :***

Aucune



## Exemples d'utilisation

### 1. Nouveau panier

Supposons qu'un contact navigue sur votre site web et ajoute un produit au panier d'achat. On doit d'abord créer le panier avant d'ajouter le premier article. Puis on soumet ce panier à Dialog Insight afin d'intégrer ces données dans nos tables E-Commerce.

```
<html>
<head><title>Article ajouté !</title></head>
<body>
Cet article vient d'être ajouté au panier.
Voulez-vous continuer vos achats ou passer commande ?

<script type="text/javascript"
src="https://t.ofsys.com/js/ABCDEF.../DI.Journey-min.js"></script>

<script type="text/javascript">
DI.Journey.ECommerce.AddCart(
{
  idCart: 'C001'
  status: 'SelectProducts', //Non requis
  TotalPrice: '870'
});

DI.Journey.ECommerce.AddCartItem(
{
  idCart: 'C001',
  idProduct: '1234',
  productName: 'M-260',
  category: 'PC', //Non requis
  idCategory: '123', //Non requis
  priceunit: '870',
  quantity: '1'
});

DI.Journey.ECommerce.SubmitCart();
</script>

</body>
</html>
```



## 2. Suppression et modification de produits

Supposons qu'après avoir chargé ce panier, l'utilisateur décide de supprimer un article et de modifier la quantité du second. Voici alors un exemple HTML de ces actions à répercuter sur le panier de suivi.

```
<html>
<head><title>Modifier mon panier</title></head>
<body>

Vos produits ont bien étaient supprimé de votre panier.

<script type="text/javascript"
src="https://t.ofsys.com/js/ABCDEF.../DI.Journey-min.js"></script>

<script type="text/javascript">

DI.Journey.ECommerce.RemoveCartItem(
{
    idCart: 'C012',
    idProduct: '222'
});
DI.Journey.ECommerce.RemoveCartItem(
{
    idCart: 'C012',
    idProduct: '333'
});

DI.Journey.ECommerce.UpdateCartItem(
{
    idCart: 'C012',
    idProduct: '111',
    productName: 'Cable HDMI',
    priceunit: '19.99',
    quantity: '1'
});

DI.Journey.ECommerce.SubmitCart();

</script>
</body>
</html>
```



## Gestion des transactions

Une transaction est un achat réellement effectué sur le site E-Commerce du client. Aucune transaction ne devrait être créée et poussée vers Dialog Insight avant la page de fin de commande.

Concrètement, la transaction sert à acheter un ou plusieurs items ou bien à transformer un panier en achat. S'il n'existe pas de vraie transaction bancaire, alors il faut utiliser les méthodes de paniers de suivis décrites plus haut.

### L'importance du « idCart »

Si un panier de suivi existe, il est important d'inclure son **idCart** dans la création de la transaction. Ceci nous permettra de savoir que le panier constitué par l'internaute s'est transformé en achat et n'a donc pas été abandonné. Ainsi, la création d'une transaction aura pour conséquence d'effacer le panier de suivi correspondant. Cette information est très importante car lorsque l'on souhaitera envoyer des messages de rappel de paniers abandonnés, on voudra exclure ce panier qui vient d'être acheté.



## 1. Ajouter une transaction

Cette méthode permet de créer une nouvelle transaction « coté client ». Cette transaction permet d'être liée à un panier d'achat précédemment utilisé ou d'ajouter des items sans panier. Dans les deux cas, il est nécessaire d'ajouter tous les produits ayant été achetés.

### Exemple d'utilisation :

```
DI.Journey.ECommerce.AddTransaction(  
{  
    idTransaction: '1234',  
    idCart: '1234', //Non requis  
    affiliation: 'MyStore', //Non requis  
    revenue: '0',  
    tax: '0',  
    shipping: '0'  
});
```

### Paramètres :

- idTransaction : string(500) – Requis
- idCart: string(500) – Non-requis
- affiliation: string(500) – Non-requis
- revenue : float – Requis
- tax: float – Requis
- shipping: float - Requis

### Valeur de retour :

Aucune

## 2. Ajouter un produit dans une transaction

Cette méthode permet d'ajouter un item à une transaction déjà créée. Tous les items doivent être ajoutés à la transaction avant d'être soumis à Dialog Insight.



**Exemple d'utilisation :**

```
DI.Journey.ECommerce.AddItem(  
{  
    idTransaction: '1234',  
    productName: 'M-260',  
    idProduct: '54368',  
    category: 'PC', //Non requis  
    idCategory: '123', //Non requis  
    Price_unit: '100',  
    Price_total: '100',  
    quantity: '1'  
});
```

**Paramètres :**

- idTransaction: string(500) – requis
- productName: string(500) – requis
- idProduct: string(500) – requis
- category: string(500) – Non-requis
- idCategory: string(500) – Non-requis
- Price\_unit: float – requis
- Price\_total: float – requis
- quantity: int – requis

**Valeur de retour :**

Aucune

**3. Soumettre une transaction**

Cette méthode transmet à Dialog Insight toutes les informations relatives à la transaction créée, ainsi que ses items. Sans cette méthode, aucune information ne sera présente dans les tables relationnelles du module E-Commerce.

**Exemple d'utilisation :**

```
DI.Journey.ECommerce.SubmitTransaction();
```

**Paramètre :**

Aucun

**Valeur de retour :**

Aucune



## Exemple d'utilisation

Après avoir saisi ses informations de paiement, le client est redirigé sur un page l'avertissant que sa commande est validée. C'est à ce moment-là, une fois que la transaction est finale, qu'il faut envoyer ces informations à Dialog Insight.

Pour cela, dans la page de confirmation de commande, il suffit de créer une transaction avec la méthode *AddTransaction*, puis d'ajouter tous les produits mis au panier lors de l'achat via un appel de la méthode *AddItem* pour chaque produit. À la toute fin, la méthode *SubmitTransaction* nous permettra d'ajouter toutes ces informations dans notre base de données.

Attention, afin de préciser que le panier précédemment utilisé s'est converti en achat et n'a pas été abandonné, il est important de passer l'**idCart** à cette transaction.

### Exemple d'utilisation :

```
<html>
<head><title>Commande validée !</title></head>

<body>

Merci d'avoir commandé chez nous !
Vos 3 produits seront livrés sous peu.

<script type="text/javascript"
src="https://t.ofsys.com/js/ABCDEFGH.../DI.Journey-
min.js"></script>

<script type="text/javascript">

// Création de la transaction réalisée
DI.Journey.ECommerce.AddTransaction(
{
    idTransaction: '1234',
    idCart: '7890', //Non requis
    affiliation: 'MyStore', //Non requis
    revenue: '155',
    tax: '23.25',
    shipping: '7.99'
});
// Ajout de tous les produits du panier précédemment utilisé
DI.Journey.ECommerce.AddItem(
```



```
{
    idTransaction: '1234',
    productName: 'HUB-USB 48 ports',
    idProduct: '4976',
    category: 'Accessoire PC', //Non requis
    idCategory: '79', //Non requis
    Price_unit: '80',
    Price_total: '80',
    quantity: '1'
});

DI.Journey.ECommerce.AddItem(
{
    idTransaction: '1234',
    productName: 'câble HDMI',
    idProduct: '13745',
    category: 'Câbles', //Non requis
    idCategory: '17', //Non requis
    Price_unit: '37.50',
    Price_total: '75',
    quantity: '2'
});

// Envoi des informations de transaction vers Dialog Insight
DI.Journey.ECommerce.SubmitTransaction();

</script>

</body>
</html>
```

## Contact

Canada : 1 866 529-6214

France : 01 84 88 40 66

Russie : +7 (495) 226-04-11

Courriel : [info@dialoginsight.com](mailto:info@dialoginsight.com)

Site Web : [www.dialoginsight.com](http://www.dialoginsight.com)

Blogue : [academie.dialoginsight.com](http://academie.dialoginsight.com)



@DialogInsight



Dialog Insight

