MEDIACOM87

Suivi des clients

Relances automatiques par e-mail pour votre boutique PrestaShop : paniers abandonnés, remerciements, fidélité

PrestaShop 1.6 - 9.x • PHP 5.6 - 8.5 • Module gratuit

Documentation utilisateur - © 2008-2026 Mediacom87

Sommaire

1. Présentation du module
2. Fonctionnalités
3. Compatibilité et prérequis
4. Installation et mise à jour
5. Licence gratuite
6. Les quatre relances
7. Les réductions
8. RGPD et consentement
9. Les e-mails
10. La tâche cron
11. Statistiques
12. Multiboutique
13. Hébergement derrière un WAF/WAAP
14. Foire aux questions
15. Signalement de vulnérabilité
16. Support, mises à jour et dons

1. Présentation du module

Suivi des clients (nom technique `medreminder`) est un module gratuit développé par Mediacom87. Il envoie automatiquement quatre relances par e-mail à vos clients : panier abandonné, remerciement après une commande, récompense des meilleurs clients et rappel des clients qui ne commandent plus.

Chaque relance peut contenir un code de réduction personnel, créé pour le client et valable un nombre de jours choisi, ou partir sans réduction. Les e-mails sont envoyés dans la langue du client par une tâche planifiée, que le module gratuit medcron peut prendre en charge en un clic.

> **À retenir** Par défaut, les relances ne partent qu'aux clients inscrits à votre newsletter, et chaque e-mail contient un lien pour ne plus les recevoir. Le module est livré avec les quatre relances désactivées : rien n'est envoyé tant que vous ne les activez pas.

2. Fonctionnalités

Quatre relances automatiques

Paniers abandonnés, remerciement après une commande, meilleurs clients au-delà d'un seuil d'achats et clients inactifs depuis un nombre de jours choisi. Chaque relance s'active et se règle séparément.

Avec ou sans réduction

Un code de réduction en pourcentage est créé pour chaque client, à usage unique et limité dans le temps. Avec un montant à 0, l'e-mail part sans code.

Conforme au RGPD

Envoi réservé aux clients inscrits à la newsletter, lien de désinscription dans chaque e-mail et exclusion d'un client depuis le back-office. Le module ne dépose ni ne lit aucun cookie.

Dans la langue du client

E-mails fournis en français, anglais, allemand, espagnol, italien et polonais. L'objet et le nom de la réduction sont aussi traduits. Les modèles se personnalisent dans votre thème.

Une tâche planifiée simple

L'onglet Tâche cron donne l'adresse et la ligne crontab de chaque boutique. Avec medcron, un clic suffit, sans aucune configuration du serveur.

Des statistiques

E-mails envoyés, réductions utilisées et taux de conversion de chaque relance, jour par jour, sur les 30 derniers jours.

3. Compatibilité et prérequis

- PrestaShop 1.6 à 9.x, multiboutique compris.
- PHP 5.6 à 8.5.
- Un envoi d’e-mails fonctionnel sur la boutique (Paramètres avancés > E-mail).
- Une tâche planifiée : le module gratuit medcron, ou la crontab de votre serveur.

4. Installation et mise à jour

Installation

Dans **Modules > Gestionnaire de modules**, cliquez sur « Installer un module » et déposez l'archive `medreminder.zip`. Ouvrez ensuite la configuration du module : les quatre relances sont désactivées, activez celles que vous souhaitez puis mettez en place la tâche planifiée (chapitre 10).

Mise à jour depuis la version 1.0.0

Déposez la nouvelle archive comme pour une installation : PrestaShop lance la mise à jour. Elle apporte les changements suivants :

- le filtre « Uniquement les clients inscrits à la newsletter » est activé pour les quatre relances ;
- un délai minimum de 3 heures est appliqué avant de relancer un panier abandonné ;
- les modèles d'e-mail du dossier `mails/` du module sont remplacés : si vous les aviez modifiés à cet endroit, refaites vos modifications dans votre thème (chapitre 9) ;
- l'adresse de la tâche cron ne change pas.

Désinstallation

La désinstallation supprime le journal des envois, la liste des clients exclus, les réglages, la licence et les tâches du module dans medcron. Les réductions déjà envoyées restent utilisables jusqu'à leur date de fin. Pensez à retirer la ligne de votre crontab si vous en aviez ajouté une.

5. Licence gratuite

Le module fonctionne entièrement sans licence. L'enregistrement, gratuit, ajoute les notifications de nouvelle version, la mise à jour en un clic et le formulaire de support.

Dans l'onglet **Licence**, saisissez votre adresse e-mail et cliquez sur « S'enregistrer maintenant ». La licence est activée sur-le-champ pour le domaine de la boutique.

6. Les quatre relances

L'onglet **Configuration** présente un bloc par relance. Chaque bloc indique en bas le nombre d'e-mails que le prochain passage de la tâche planifiée enverra. Enregistrez avec « Sauvegarder les paramètres ».

Paniers abandonnés (bloc « Paniers annulés »)

Un e-mail est envoyé pour un panier qui contient au moins un produit, qui n'a pas été modifié depuis le délai minimum (3 heures par défaut) et qui l'a été pour la dernière fois il y a moins de 7 jours, lorsque le client n'a passé aucune commande depuis. Un client reçoit au plus une relance de ce type tous les 7 jours, pour son panier le plus récent, et un même panier n'est jamais relancé deux fois. Le bouton de l'e-mail ramène le client à son panier.

Remerciement après commande (bloc « Re-commande »)

Après chaque commande validée des 7 derniers jours, le client reçoit un remerciement, avec une réduction sur sa prochaine commande si un montant est défini. Un client qui commande plusieurs fois dans la semaine ne reçoit qu'un e-mail. Les commandes passées en invité ne sont pas concernées.

Meilleurs clients

Un client dont le total des commandes validées des 90 derniers jours atteint le **Seuil**, dans la devise par défaut de la boutique, reçoit un e-mail de remerciement. Cette récompense n'est envoyée qu'une seule fois par client.

Clients inactifs (bloc « Mauvais clients »)

Un client qui a déjà passé au moins une commande validée, mais aucune depuis le nombre de jours indiqué dans **Depuis x jours**, reçoit un e-mail « Vous nous manquez ». Il ne le reçoit qu'une fois par période d'inactivité : s'il commande de nouveau puis redevient inactif, il pourra le recevoir à nouveau. Avec 0 jour, cette relance n'envoie rien.

Réglage	Rôle
Activer	Active ou désactive la relance.
Uniquement les clients inscrits à la newsletter	Activé par défaut : la relance ne part qu'aux clients qui ont accepté de recevoir vos offres (chapitre 8).
Délai minimum (paniers seulement)	Nombre d'heures sans modification du panier avant de le considérer comme abandonné.
Montant de la réduction	Pourcentage de la réduction, de 0 à 100. À 0, l'e-mail part sans réduction.
Validité de la réduction	Nombre de jours pendant lesquels le code est utilisable.
Seuil (meilleurs clients)	Total d'achats sur 90 jours à partir duquel le client est récompensé.
Depuis x jours (clients inactifs)	Nombre de jours sans commande à partir duquel le client est relancé.

7. Les réductions

Quand un montant est défini, le module crée pour chaque e-mail une règle panier personnelle : réservée au client, en pourcentage, utilisable une seule fois, valable jusqu'au soir du dernier jour de validité et non cumulable avec d'autres réductions. Son code commence par `MED-` et son nom est traduit dans chaque langue de la boutique.

Si l'e-mail ne peut pas être envoyé, la réduction est supprimée aussitôt et le client sera relancé au passage suivant.

Dans le bloc **Général**, l'option « Supprimer les réductions expirées à chaque lancement pour nettoyer la base de données » efface les codes `MED-` arrivés à échéance à chaque passage de la tâche planifiée.

8. RGPD et consentement

Le filtre newsletter

Ces relances sont des e-mails commerciaux. Le filtre « Uniquement les clients inscrits à la newsletter », activé par défaut sur chaque relance, limite l'envoi aux clients qui ont accepté de recevoir vos offres. Le désactiver engage votre responsabilité au titre du RGPD.

Le lien de désinscription

Chaque e-mail se termine par un lien « Ne plus recevoir ces e-mails ». Il ouvre une page de la boutique qui demande une confirmation par un bouton : les logiciels de sécurité des messageries, qui ouvrent les liens, ne peuvent donc pas désinscrire un client à sa place. Une fois confirmé, le client ne reçoit plus aucune relance du module. Son inscription à la newsletter n'est pas modifiée.

Les clients exclus

Un client vous demande, par e-mail ou par téléphone, de ne plus recevoir ces e-mails ? Saisissez son adresse dans le bloc **Clients exclus** et cliquez sur « Exclure ». Tous les comptes qui utilisent cette adresse sont exclus. « Réintégrer » annule l'exclusion. Le bloc affiche le nombre de clients exclus, désinscriptions par le lien comprises.

Cookies

Le module ne dépose ni ne lit aucun cookie. Il travaille uniquement sur les paniers et les commandes enregistrés dans votre base de données et rattachés au compte client : le consentement aux cookies du visiteur n'entre pas en jeu.

9. Les e-mails

Langues

Chaque relance existe en deux versions, avec et sans réduction, en français, anglais, allemand, espagnol, italien et polonais. Le client reçoit l'e-mail dans sa langue. Si sa langue n'a pas de modèle, l'e-mail part en anglais. L'objet et le nom de la réduction suivent la même langue.

Personnalisation

Copiez le dossier `mails` du module dans `themes/votre_theme/modules/medreminder/mails/` et modifiez la copie : elle est prioritaire et conservée lors des mises à jour du module. Les modèles `followup_1` à `followup_4` servent quand une réduction est définie, les modèles se terminant par `_novoucher` quand le montant vaut 0.

Variable	Contenu
`{firstname}`, `{lastname}`	Prénom et nom du client
`{amount}`, `{days}`	Pourcentage et durée de validité de la réduction
`{voucher_num}`	Code de la réduction
`{days_threshold}`	Nombre de jours d'inactivité (clients inactifs)
`{cart_url}`	Lien vers le panier du client
`{unsubscribe_url}`	Lien de désinscription, à conserver dans vos modèles
`{shop_name}`, `{shop_url}`	Nom et adresse de la boutique

10. La tâche cron

Les e-mails sont envoyés par une tâche planifiée. Lancez-la **toutes les heures** : les paniers abandonnés sont alors relancés au plus près du délai minimum, et le module n'envoie que les relances dues, jamais deux fois la même.

L'adresse de chaque boutique

L'onglet **Tâche cron** affiche, pour chaque boutique où le module est activé, l'adresse à appeler, la ligne prête à ajouter à la crontab de votre serveur et la date de la dernière exécution.

```
17 * * * * curl -s "https://votre-boutique.fr/module/medreminder/cron?secure_key=..." > /dev/null
```

Planifier avec medcron

medcron est le module gratuit de tâches planifiées de Mediacom87 : historique, alertes en cas d'échec, verrous, sans accès à la crontab. En haut de l'onglet Tâche cron, un bloc s'adapte à votre situation : « Installer medcron (gratuit) » s'il est absent, activation s'il est désactivé, puis « Planifier avec medcron » ou « Tout planifier avec medcron » une fois prêt. Les boutons « Voir dans medcron », « Historique » et « Retirer de medcron » suivent chaque tâche.

medcron reçoit une tâche par boutique, lancée toutes les heures dans le contexte de cette boutique, avec un résumé des e-mails envoyés dans son historique. Si vous désactivez le module sur une boutique, sa tâche est retirée de medcron.

> **Attention** Une tâche planifiée dans medcron ne doit pas rester aussi dans la crontab de votre serveur : elle s'exécuterait deux fois. Retirez la ligne de la crontab.

11. Statistiques

L’onglet **Statistiques** présente, jour par jour sur les 30 derniers jours et pour chaque relance, le nombre d’e-mails envoyés, le nombre de réductions utilisées dans une commande validée et le taux de conversion.

12. Multiboutique

- Les réglages des relances s’enregistrent pour la boutique ou le groupe sélectionné dans le sélecteur de boutique, comme tout réglage PrestaShop.
- Chaque boutique a sa propre tâche planifiée : l’onglet Tâche cron les liste toutes, sans changer de boutique.
- Les e-mails partent avec le nom, l’adresse et les liens de la boutique du client.
- Un client exclu ou désinscrit l’est sur toutes les boutiques.

13. Hébergement derrière un WAF/WAAP

Si votre boutique est protégée par un pare-feu applicatif (WAF ou WAAP), voici les routes du front-office utilisées par le module. Aucune ne transporte de texte libre : les arguments sont des identifiants numériques ou des clés hexadécimales. Si l'une d'elles est bloquée, transmettez ce tableau à votre référent technique.

Route	Arguments
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=cron` (GET)	`secure_key` : clé de la tâche planifiée
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=unsubscribe` (GET, puis POST)	`customer` : numéro du client ; `secure_key` : 32 caractères hexadécimaux ; `confirm` (POST)
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=medlicense` (POST JSON)	`token` : notifications du serveur de licence Mediacom87

14. Foire aux questions

Un client n'a pas reçu l'e-mail de panier abandonné. Pourquoi ?

L'e-mail ne part que si le panier contient au moins un produit, n'a pas été modifié depuis le délai minimum ni depuis plus de 7 jours, si le client n'a pas commandé depuis, s'il est inscrit à la newsletter quand le filtre est activé, s'il n'est pas exclu et s'il n'a pas reçu cette relance dans les 7 derniers jours. Vérifiez aussi que la tâche planifiée tourne : l'onglet Tâche cron affiche sa dernière exécution.

Puis-je envoyer une relance sans réduction ?

Oui : indiquez 0 comme montant de réduction. L'e-mail est alors envoyé sans code.

Je ne trouve pas l'URL de la tâche cron.

Ouvrez l'onglet Tâche cron : il affiche l'adresse de chaque boutique et la ligne à ajouter à la crontab de votre serveur.

Je n'ai pas accès à la crontab de mon serveur. Comment lancer les relances ?

Installez medcron depuis l'onglet Tâche cron, puis cliquez sur « Tout planifier avec medcron ».

Ces e-mails sont-ils compatibles avec le RGPD ?

Par défaut, le module ne les envoie qu'aux clients inscrits à votre newsletter et chaque e-mail contient un lien de désinscription. Vous pouvez désactiver le filtre newsletter, sous votre propre responsabilité.

Le prochain traitement indique 0 e-mail alors que j'ai des paniers abandonnés.

Le compteur applique les mêmes conditions que l'envoi : filtre newsletter, délai minimum, clients exclus. Désactiver le filtre newsletter pour tester revient à envoyer de vrais e-mails commerciaux : faites vos essais avec un compte client à vous, inscrit à la newsletter.

15. Signalement de vulnérabilité

Mediacom87 adhère à la Charte TouchWeb de cybersécurité responsable et accueille favorablement tout signalement de faille de sécurité concernant ses modules.

- Accusé de réception sous 7 jours maximum pour tout signalement pertinent.
- Analyse d'impact et planification d'un correctif sous 30 jours maximum.
- Publication d'un avis de sécurité avec identifiant CVE pour les vulnérabilités significatives.
- Aucune correction publiée silencieusement.

L'onglet « Politique de Sécurité » du module décrit la procédure complète. Fournissez autant de détails que possible : description, impact, version concernée, étapes de reproduction.

16. Support, mises à jour et dons

Support

Une fois le module enregistré, le bouton « Contact » de l'onglet **Informations** ouvre un formulaire envoyé depuis votre back-office, accompagné des informations techniques utiles. L'onglet **FAQ** répond aux questions les plus fréquentes.

Mise à jour en un clic

Quand une nouvelle version est disponible, un bandeau l'annonce en haut de la configuration. Le bouton « Mettre à jour maintenant » télécharge l'archive signée par Mediacom87, la contrôle et l'installe. La version en place est conservée jusqu'à la fin de l'opération et remise en place en cas d'échec.

Dons

Le module est gratuit. Une fois qu'il a fait ses preuves, une fenêtre vous propose de temps en temps de soutenir son développement : « Plus tard » la repousse de 60 jours, « J'ai déjà fait un don » la fait disparaître. La page de don Ko-fi n'est chargée que si vous choisissez de faire un don. Le bouton « Soutenir le module » de l'onglet Informations reste disponible à tout moment.

> **Mediacom87** Merci d'avoir choisi Suivi des clients. Mediacom87 est spécialiste de PrestaShop depuis 2008.