PrestaShop Facebook

FOIRE AUX QUESTIONS



GÉNÉRAL

- Qu'est-ce que Facebook Business Extension ?
- Puis-je utiliser ce module en multi-boutique?

INSTALLATION

- Je ne vois pas l'onglet Facebook dans le menu après avoir installé le module PrestaShop Facebook.
- Je n'arrive pas à installer le module PrestaShop Account

CONFIGURATION

- Quel est l'avantage de Prestashop Account et dois-je avoir un compte pour utiliser votre service ?
- Pourquoi je n'arrive pas à me connecter à mon compte PrestaShop Account ?
- Dois-je avoir un compte Facebook pour utiliser ce service ?
- Que se passe-t-il si je décoche les autorisations qui me sont demandées lors de la connexion à Facebook ?
- Pourquoi ai-je le message d'erreur suivant lorsque je configure mon module ?
- Est-ce que l'utilisation d'un ad blocker peut entraver la configuration de PrestaShop Facebook ?
- J'ai finalisé la connexion de ma boutique à Facebook, est-ce que je peux recommencer la connexion à Facebook afin de modifier mes configurations ?

PIXEL

- Quel est l'avantage de Prestashop Account et dois-je avoir un compte pour utiliser votre service ?
- Que dois-je faire si le Pixel Facebook est déjà installé sur mon site web PrestaShop ?
- Qu'est-ce que l'API Conversions et à quoi sert-elle ?
- Comment visualiser les événements déclenchés par Pixel Facebook ?
- Pourquoi, malgré une configuration terminée et réussie, je ne vois aucun événement déclenché par le Pixel Facebook ?
- Quels sont les événements déclenchés par Pixel Facebook ?
- Qu'est-ce que la correspondance automatique avancée ?
- Quels sont les champs clients que Pixel tracke pour la correspondance automatique avancée ?

EXPORT ET SYNCHRONISATION DU CATALOGUE

- Comment le module synchronise-t-il les produits PrestaShop avec le catalogue Facebook ?
- Pourquoi mes changements ne sont-ils pas reflétés dans le catalogue Facebook ?
- Combien de catalogues produits puis-je utiliser avec cette configuration ?
- Combien de produits puis-je avoir dans mon catalogue ?
- Quels sont les produits qui seront exportés vers mon catalogue Facebook ?
- Mes modifications ne sont pas prises en compte, que dois-je faire ?
- Comment le module synchronise-t-il les prix réduits des produits PrestaShop avec le catalogue Facebook ?
- Est-il possible de choisir d'exporter une seule catégorie de produits ?
- Pourquoi ai-je des produits dupliqués qui apparaissent dans mon catalogue Facebook?
- Que se passe t-il si je supprime tous mes produits directement depuis le catalogue Facebook ? Est-ce lors de la prochaine synchronisation, ces produits seront-ils à nouveau ré-exportés ?
- L'export du catalogue et/ou la synchronisation de mes informations produits ne fonctionnent pas
- Les prix de mes produits du catalogue Facebook s'affichent en HT.

MESSENGER

- Pourquoi Messenger Chat ne s'affiche pas sur mon site alors que je l'ai bien activé ?
- Est-il possible de configurer des heures d'ouverture ?
- Comment se fait-il que le picto Messenger se positionne sur la droite de mon site mais que, au clic, la fenêtre s'ouvre sur le côté gauche ?

Video tutorial >

Contacter l'équipe Support Technique dédiée à PrestaShop Facebook en envoyant un mail à support-facebook@prestashop.com

😨 PrestaShop 🔰 🛛 🗛 🗛 🖓 🖓 👘





Qu'est-ce que Facebook Business Extension ?

La Facebook Business Extension (FBE) est une solution de type pop-up qui permet aux utilisateurs de Facebook de configurer facilement le Pixel Facebook, Business Manager et la page des fonctionnalités, comme les boutiques associées à des pages, les fonctionnalités Messenger, les fonctionnalités Instagram, et bien d'autres.

Puis-je utiliser ce module en multi-boutique ?

Non. Ce module n'est actuellement pas multiboutique. Lors de la configuration il vous sera demandé de choisir la boutique que vous souhaitez configurer. Vous ne pouvez en configurer qu'une seule à la fois.

Si vous avez déjà configuré **PrestaShop Facebook** sur une de vos boutiques et que vous le configurez également sur une seconde boutique, alors vous serez automatiquement déconnecté de la première boutique.







Vous devez rafraîchir votre back office après avoir installé le module et vous pourrez voir apparaître le **menu Marketing / Facebook**.

Je n'arrive pas à installer le module PrestaShop Account

Le module **PrestaShop Account** est automatiquement installé lorsque vous installez PrestaShop Facebook.

Dans certains cas, l'installation automatique peut échouer.

Dans un premier temps, veillez à vider les caches de votre navigateur (voir les instructions de votre navigateur. <u>Pour Chrome : https://support.google.com/</u><u>accounts/answer/32050</u>).

Sinon, déconnectez votre back office de votre **compte Addons** et revenez à la page de configuration de PrestaShop Facebook. L'installation devrait maintenant se faire correctement.

Sur une version 1.6.1, en cas d'erreur, veuillez installer **PrestaShop Account** à partir de votre page de modules.

Si le problème persiste, n'hésitez pas à nous contacter.



CONFIGURATION

Quel est l'avantage de Prestashop Account et dois-je avoir un compte pour utiliser votre service ?

Votre **PrestaShop Account** vous permet d'activer et de gérer simplement des services sur votre boutique PrestaShop. Pour activer un service, comme **PS Facebook** ou **PS Metrics** et **PS Checkout**, il vous est donc demandé de créer votre PrestaShop Account ou de vous y connecter, puis d'y associer votre boutique. En autorisant votre **PrestaShop Account** à être lié à votre boutique, vous pourrez souscrire à des nouveaux services. Ce compte sera utilisé pour tous les services activés sur votre boutique.

Pourquoi je n'arrive pas à me connecter à mon compte PrestaShop Account ?

Veillez à vérifier qu'il n'y a pas un autre **PrestaShop Account** qui est connecté pour un autre service PrestaShop : **Metrics** ou **Checkout**. Un seul et unique compte ne peut être connecté sur une même boutique. Si un compte a été utilisé pour **Metrics** ou **Checkout**, il faudra réutiliser le même compte lors de la configuration de **PrestaShop Facebook**.

Dois-je avoir un compte Facebook pour utiliser ce service ?

Lors de la connexion à **Facebook Business Extension** il vous sera demandé de vous connecter au compte Facebook relié à votre page professionnelle. Si vous n'avez pas de compte Facebook, veillez à en créer un au préalable. Vous pourrez ensuite créer votre page professionnelle, votre compte **Business manager**, votre catalogue, votre **Pixel** ainsi que votre compte publicitaire lors de la connexion à **Facebook Business Extension** depuis **PrestaShop Facebook**.

Que se passe-t-il si je décoche les autorisations qui me sont demandées lors de la connexion à Facebook ?

Afin de faire fonctionner au mieux **PrestaShop Facebook**, lors de la connexion à Facebook, veillez à ne pas désactiver les permissions. Sans ces autorisations, vous ne pourrez pas bénéficier des fonctionnalités phare du module comme par exemple, l'export de votre catalogue sur Facebook.

Pourquoi ai-je le message d'erreur suivant lorsque je configure mon module : «An unknown error occurred during onboarding process. Please reload and try again.»?

Cette erreur est générique et peut être causée par différentes occasions (un problème interne à votre boutique, une indisponibilité des serveurs PrestaShop et / ou Facebook...).

Dans la plupart des cas, les erreurs nous sont remontées pour traitement.

Est-ce que l'utilisation d'un ad blocker peut entraver la configuration de PrestaShop Facebook ?

Le module a besoin d'interagir avec Facebook, notamment pour ouvrir l'écran de connexion. Un **Ad Blocker** ou tout autre outil de protection peut empêcher cette fenêtre de s'ouvrir, et donc provoquer un dysfonctionnement du module.

J'ai finalisé la connexion de ma boutique à Facebook, est-ce que je peux recommencer la connexion à Facebook afin de modifier mes configurations ?

Il est possible de recommencer la connexion de votre boutique à Facebook en allant sur votre onglet **Configuration**, en cliquant sur le chevron du bouton «**Ouvrir les paramètres avancés**» puis sur «**Recommencer l'onboarding**»





Que dois-je faire si le Pixel Facebook est déjà installé sur mon site web PrestaShop ?

Si vous avez déjà installé le **Pixel Facebook** et que vous diffusez des publicités dynamiques sur Facebook, vous n'avez pas besoin d'utiliser l'extension **PrestaShop Facebook**.

Si vous avez installé le **Pixel Facebook** mais pas les publicités dynamiques, si vous pensez avoir mal configuré le **Pixel Facebook** et que vous souhaitez bénéficier de l'**API conversion** (plus de détails à la question suivante) ou encore d'une mise à jour automatique de votre catalogue sur Facebook, vous devez utiliser le module **PrestaShop Facebook**. N'oubliez pas que vous devrez supprimer manuellement le code du Pixel Facebook de votre site web avant de commencer, sinon vous aurez deux versions de votre Pixel sur votre site web. Si vous supprimez votre Pixel existant et recommencez avec le module **PrestaShop Facebook**, nous vous recommandons de mettre d'abord en pause vos campagnes actives et de les réinstaller immédiatement. De cette façon, vous minimiserez l'impact sur votre site web.

Qu'est-ce que l'API Conversions et à quoi sert-elle ?

L'API Conversions est l'un des Outils Facebook Business qui vous permet de partager des évènements web et hors ligne clés ou des actions client directement depuis vos serveurs vers ceux de Facebook. L'API Conversions fonctionne de pair avec votre **Pixel Facebook** afin d'améliorer les performances de vos campagnes publicitaires Facebook, ainsi que les mesures associées.

Comment visualiser les événements déclenchés par Pixel Facebook ?

Une fois la configuration de **PS Facebook** finalisée, vous pouvez cliquer sur le bouton *Voir les statistiques* dans le bloc Pixel de la page Configuration, vous serez directement redirigé vers votre **Gestionnaire d'événements** dans **Facebook Business**. Il est possible que l'on vous demande de configurer votre Pixel. Or votre pixel est déjà configuré, il faut attendre quelques minutes avant que Facebook prenne en compte cela.

😨 PrestaShop 🔰 🛛 🗛 🗛 🖓 🖓 👘 🖓

Pourquoi, malgré une configuration terminée et réussie, je ne vois aucun événement déclenché par le Pixel Facebook ?

Les premiers événements peuvent mettre plus d'une journée avant d'être affichés dans l'**Event Manager**. Pour confirmer la bonne configuration du Pixel, vous pouvez utiliser le testeur d'événements dans l'**Event Manager** sur Facebook.

Quels sont les événements déclenchés par Pixel Facebook ?

AddToCart	suivre l'ajout d'articles au panier.
AddToWishlist	lorsqu'un produit est ajouté à la liste d'envies.
CompleteRegistration	quand un formulaire d'inscription est rempli.
Contact	lorsqu'une personne entre en contact avec le marchand via un formulaire de contact présent sur le site web
CustomizeProduct	lorsqu'une personne personnalise un produit ou choisit une déclinaison d'un produit (exemple : une autre couleur)
InitiateCheckout	lorsque des personnes entre dans votre tunnel d'achat
PageView	il s'agit des visites de page de suivi de Pixel par défaut.
Purchase	lorsqu'un achat est réalisé ou qu'une procédure de paiement est terminée.
Search	lorsqu'une recherche a lieu.
ViewContent	une visite sur une page web qui vous intéresse (par exemple la page d'un produit ou une page de destination).

Qu'est-ce que la correspondance automatique avancée ?

La correspondance avancée est une option proposée dans vos paramètres de pixel. Elle permet au pixel de récolter des données supplémentaires et de les comparer avec la base d'utilisateurs de Facebook afin d'augmenter les chances de correspondance avec le bon utilisateur.

Concrètement, si un visiteur connecté achète un produit (événement qui est tracké par votre pixel) mais utilise un navigateur ou une extension qui empêche le pixel de charger, la correspondance avancée permet à Facebook de récupérer les informations de l'utilisateur et d'avoir une plus grande chance de retrouver la personne dans la base d'utilisateurs de Facebook à l'aide des informations renseignées dans le formulaire (par exemple : prénom, nom, adresse email, etc.).

Quels sont les champs clients que Pixel tracke pour la correspondance automatique avancée ?

Adresse e-mail, Genre, Ville, État, code postal et pays, Prénom et nom, Numéro de téléphone, Date de naissance, ID externe.

Vous pouvez visualiser l'ensemble des options dans les **Paramètres** de votre **Gestionnaire d'événements** (dans votre **Business Manager**).

EXPORT ET SYNCHRONISATION DU CATALOGUE

Comment le module synchronise-t-il les produits PrestaShop avec le catalogue Facebook ?

Nous utilisons un flux généré quotidiennement et programmé pour synchroniser les produits PrestaShop avec le catalogue Facebook chaque jour à 1h GMT

Je viens de lancer l'export de catalogue pour la première fois mais mes produits n'apparaissent pas dans mon catalogue Facebook

Ne vous inquiétez pas, c'est tout à fait normal. Vos produits seront exportés sur le catalogue Facebook à 1h GTM qui suit l'activation de l'export du catalogue. Rendez-vous donc le lendemain sur votre catalogue Facebook pour vérifier si tous vos produits ont bien été exportés.

J'ai apporté des modifications à mes produits PrestaShop (ex : mise à jour des prix des produits).

Pourquoi mes changements ne sont-ils pas reflétés dans le catalogue Facebook ?

Toutes les modifications apportées à un ou plusieurs produits, seront mises à jour sur votre catalogue Facebook lors de la synchronisation programmée qui est effectuée quotidiennement.

Combien de catalogues produits puis-je utiliser avec cette configuration ?

Vous ne pouvez utiliser qu'un seul catalogue de produits.

Combien de produits puis-je avoir dans mon catalogue?

Il n'y a pas de limite de nombre de produits.

Quels sont les produits qui seront exportés vers mon catalogue Facebook?

Tous les produits PrestaShop «actifs» seront exportés et mis à jour vers votre catalogue Facebook.

Mes modifications ne sont pas prises en compte, que dois-je faire ?

Assurez-vous que le scan de vos produits ne rapporte pas d'erreur. Puis attendre 24h après la dernière modification pour être sûr que la synchronisation a été poussée sur Facebook.

Si des problèmes subsistent, veuillez contacter notre service client.

Comment le module synchronise-t-il les prix réduits des produits PrestaShop avec le catalogue Facebook ?

Le module prend les prix spéciaux des produits PrestaShop et les synchronise avec le catalogue Facebook.

Si une période de date est fixée, la réduction sera pour cette période. Sinon, la remise sera traitée comme une remise permanente.

Est-il possible de choisir d'exporter une seule catégorie de produits?

Non, vous ne pouvez exporter que l'ensemble de votre catalogue PrestaShop sur Facebook.



Pourquoi ai-je des produits dupliqués qui apparaissent dans mon catalogue Facebook ?

Vérifiez vos sources de données dans votre **Gestionnaire de catalogues**. Afin d'éviter les duplications, vous devriez avoir une seule source de données : soit votre catalogue PrestaShop si vous avez activé l'export ou votre Pixel. Si les deux sont activés, veillez à en désactiver une.

Que se passe t-il si je supprime tous mes produits directement depuis le catalogue Facebook ? Est-ce lors de la prochaine synchronisation, ces produits seront-ils à nouveau ré-exportés ?

Initialement, ce sont uniquement les produits qui ont été modifiés depuis votre back office PrestaShop qui sont synchronisés sur votre catalogue Facebook. Ainsi, si vous avez supprimé des produits depuis votre catalogue Facebook, ces produits-là ne seront pas nécessairement ré-exportés.

Pour que ça le soit, vous pouvez vous rendre sur l'onglet **Product Catalog** dans la partie « **Veuillez prendre connaissance**...» et cliquer sur le lien hypertexte « **Si vous souhaitez ré-exporter l'ensemble de votre catalogue cliquez ici.** »

En cliquant sur ce lien, vous vous assurez qu'à la prochaine synchronisation, vous aurez tous vos produits PrestaShop qui seront renvoyés sur Facebook.

L'export du catalogue et/ou la synchronisation de mes informations produits ne fonctionnent pas

Tout d'abord, vérifiez bien que votre **module Account** est bien à jour. Malheureusement, si le module n'est pas à jour, vous risquez d'avoir des problèmes sur l'export ou la synchronisation de vos produits. Si vous constatez que votre module Account est bien à jour, contactez le SAV afin qu'il puisse résoudre votre problème.

Les prix de mes produits du catalogue Facebook s'affichent en HT.

Très vite, une feature vous permettra de mapper vos catégories PrestaShop avec les catégories Google ce qui permettra d'appliquer les bonnes taxes à vos produits et de les afficher en TTC.





Pourquoi Messenger Chat ne s'affiche pas sur mon site alors que je l'ai bien activé ?

Le domaine de la boutique doit être autorisé à afficher **Messenger**. Pour cela, il est nécessaire de le renseigner dans la liste des sites autorisés lors de la configuration de **Messenger**.

Est-il possible de configurer des heures d'ouverture ?

Il n'est pas possible de configurer des heures d'ouverture. Par défaut, le chat Messenger est visible et disponible H24 et 7 jours sur 7.

Comment se fait-il que le picto Messenger se positionne sur la droite de mon site mais que, au clic, la fenêtre s'ouvre sur le côté gauche ?

Il est possible que votre thème entre en conflit avec le code du plugin Messenger. N'hésitez pas à regarder si votre css ne bloque pas le positionnement de la fenêtre Messenger.





 \square

Contacter l'équipe Support Technique dédiée à PrestaShop Facebook en envoyant un mail à **support-facebook@prestashop.com**



pour en savoir plus, rendez-vous sur : www.prestashop.com/fr/prestashop-facebook

PrestaShop