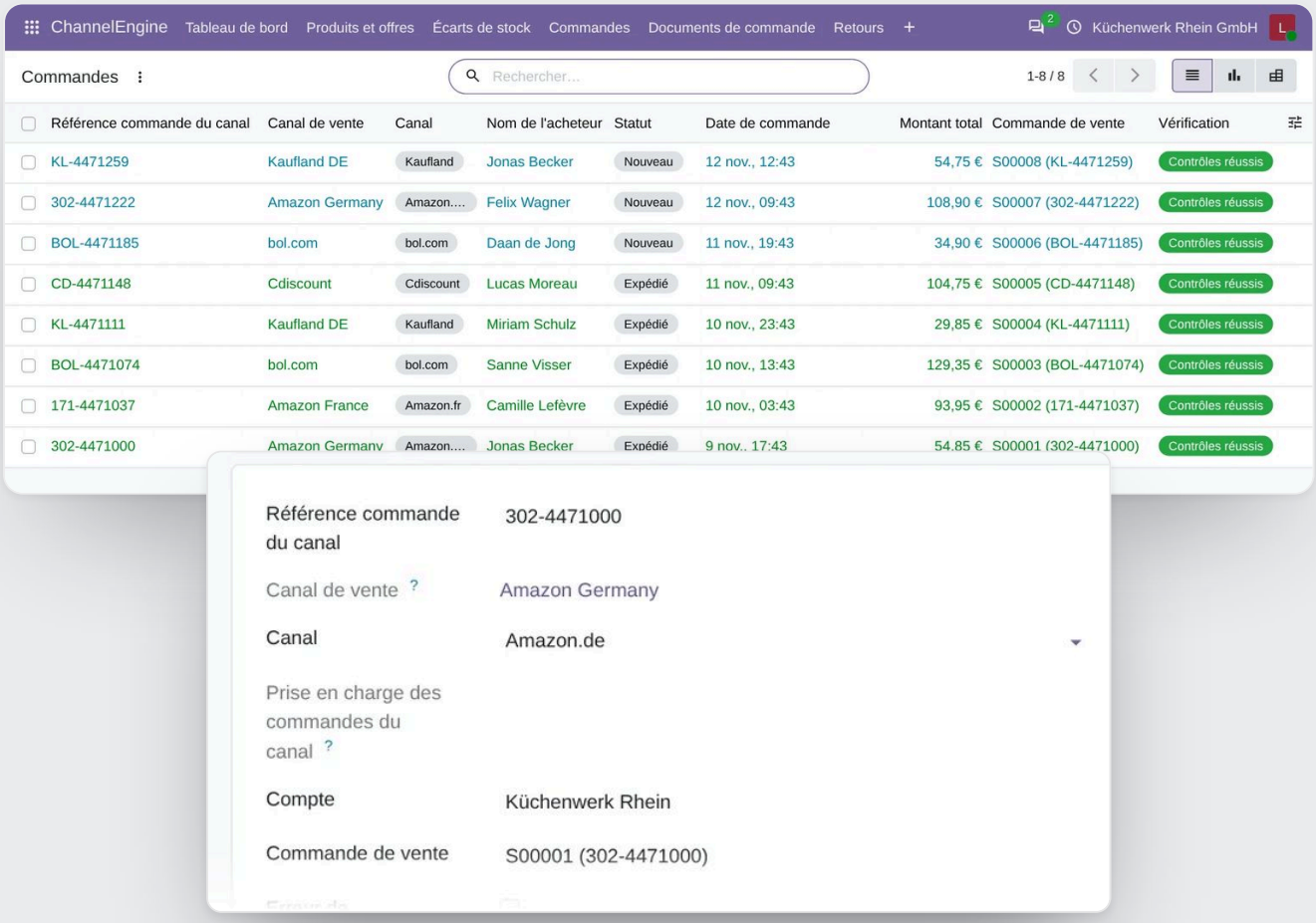
MANUEL D'UTILISATION · MARKETPLACES ET COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Connecteur Odoo pour ChannelEngine

Pour ceux qui ont déjà le connecteur : l'installer, l'activer, le connecter, le configurer et l'utiliser, pas à pas.

Version du module 20.0.6.1.11 | Captures d'Odoo 20 | Édition du 14-11-2026



Capture réelle d'Odoo 20. La liste des commandes ChannelEngine et le détail de l'une d'elles.

Sommaire

À droite, la page où commence chaque section. Les menus et les boutons portent les noms d'Odoo en français.

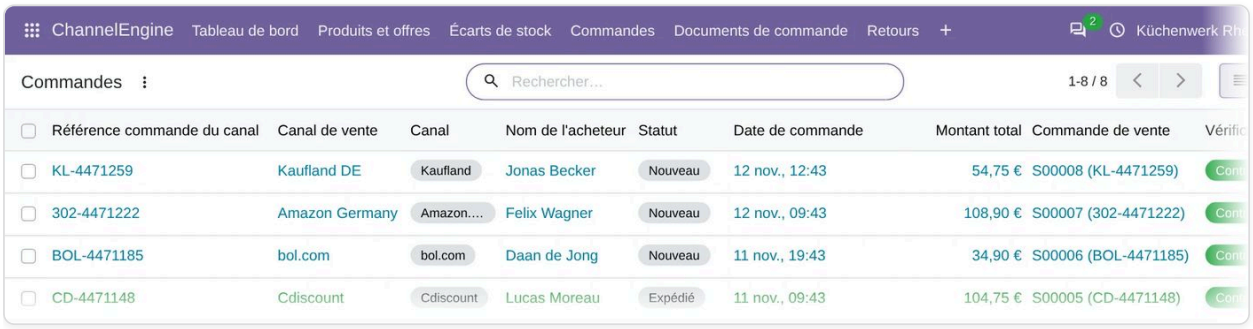
1	Ce que c'est et où le trouver	3
2	Avant de commencer	4
3	Installation	4
4	Activer FlexigoTech Cloud : l'essai de 14 jours	5
5	Connecter votre compte	7
6	Les options du compte	10
7	Canaux	12
8	Produits et offres	13
9	Règles de prix	15
10	Commandes ChannelEngine	16
11	Expéditions et annulations	18
12	Retours	20
13	Écarts de stock	21
14	Ce qui se passe automatiquement	22
15	En cas de problème	23
16	Assistance	25

Ce manuel décrit la version 20.0.6.1.11 du module (branche 20.0 d'Odoo, commit af29566e2). Tout ce qu'il dit vient de son code : menus, boutons, champs, actions planifiées et messages d'erreur.

Les captures viennent d'une base Odoo 20 de test, avec une société et des données inventées et sans connexion réelle à ChannelEngine. Pour Odoo 17, 18 et 19, le module a sa propre version : si quelque chose diffère sur votre écran, écrivez-nous.

1 Ce que c'est et où le trouver

Le connecteur ajoute à Odoo l'App **ChannelEngine**, où vous voyez et gérez les offres, commandes, retours et expéditions de vos canaux ChannelEngine.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Commandes** de l'App ChannelEngine, avec ses menus en haut.

Tableau de bord	Les chiffres du jour : commandes du jour et en attente, offres en erreur, retours en attente, expéditions à transmettre, chiffre d'affaires sur 30 jours et l'activité récente.
Produits et offres	La liste **Offres** : chaque produit publié, avec son prix, son stock et son statut.
Écarts de stock	Les produits dont le stock dans ChannelEngine ne correspond pas à celui d'Odoo.
Commandes	Les commandes qui arrivent de vos canaux, chacune avec sa commande de vente.
Documents de commande	Les factures, étiquettes et bons de livraison que le canal joint à une commande.
Retours	Les retours des marketplaces et ceux que vous enregistrez depuis Odoo.
Expéditions	Ce qui est parti vers l'acheteur, avec transporteur et suivi.
Annulations	Les annulations de commandes, totales ou partielles.
Journal de synchronisation	Ce que fait chaque synchronisation, avec son résultat et ses erreurs.
Configuration	**Comptes**, **Canaux** et **Règles de prix**. Seul le groupe **Administrateur ChannelEngine** la voit.

En dehors de son App, le connecteur étend les produits, les commandes de vente et les mouvements et bons de livraison d'entrepôt d'Odoo. Il ajoute aussi à leurs écrans les assistants **Publier des offres** et **Publier sur ChannelEngine**.

2 Avant de commencer

Voici ce qu'il faut avoir sous la main avant d'installer le connecteur et de créer votre premier compte.

- Un compte ChannelEngine et une clé de la Merchant API créée dans ChannelEngine, dans Settings > Merchant API keys. Une clé de la Channel API ne convient pas : celle-ci sert aux marketplaces qui se connectent à ChannelEngine, pas aux marchands.
- L'adresse du tenant de votre compte, de la forme **https://tonentreprise.channelengine.net** (ou le tenant de test, **https://tonentreprise-dev.channelengine.net**). N'utilisez pas **https://demo.channelengine.net** : cette adresse relève de la Channel API et rejette la clé de la Merchant API.
- Un abonnement FlexigoTech Cloud ou son essai. Chaque appel à ChannelEngine passe par FlexigoTech Cloud, qui conserve votre clé chiffrée et l'ajoute à l'appel. Sans essai ni abonnement, le connecteur ne communique pas avec ChannelEngine.
- Odoo 17, 18, 19 ou 20, sur Odoo.sh ou sur votre propre serveur. Cela ne fonctionne pas sur Odoo Online, qui n'autorise pas l'installation de modules tiers.
- Un utilisateur administrateur d'Odoo : la clé d'API et le consentement ne sont visibles et modifiables que par un administrateur.
- Une URL publique de votre Odoo si vous voulez utiliser le webhook : ChannelEngine ne peut appeler qu'une adresse accessible depuis internet.

> La clé de la Merchant API, vous la créez vous-même dans ChannelEngine, et les canaux, leurs réglages et les canaux de publication de chaque produit, vous les configurez là-bas. Odoo lit les canaux qui existent déjà dans votre tenant : il n'en crée aucun.

3 Installation

Le module s'installe comme tout module tiers d'Odoo. Il faut un administrateur.

Où le récupérer

Depuis sa fiche sur Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigobe_channelengine_connector**) ou depuis la fiche du connecteur sur flexigotech.com. Choisissez la version d'Odoo que vous utilisez : chaque version est un module distinct.

Le module dépend de `flexigotech_cloud`, la connexion à FlexigoTech Cloud. Sur Odoo Apps, la page du module l'indique sous « Community Apps Dependencies » et son prix l'inclut déjà ; il est en outre gratuit et possède sa propre page (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Placez les deux dossiers dans le même chemin de modules et Odoo installe `flexigotech_cloud` en même temps.

Sur Odoo.sh

1. **Envoyez les dossiers dans votre dépôt**

Copiez `flexigobe_channelengine_connector` et `flexigotech_cloud` dans la branche de votre projet, dans le dossier de vos modules, puis faites un push.

2. **Attendez que Odoo.sh construise la branche**
   Une fois terminé, les deux modules sont présents sur la branche.

3. **Installez l'App**
   Dans **Apps**, cliquez sur **Mettre à jour la liste des Apps** (avec le mode développeur), recherchez « ChannelEngine » et cliquez sur **Activer**.

Sur votre serveur

1. **Copiez les dossiers**
   Placez `flexigobe_channelengine_connector` et `flexigotech_cloud` dans un dossier qui se trouve dans l'`addons_path` de votre Odoo.

2. **Redémarrez Odoo**
   Ainsi, il lit les nouveaux modules.

3. **Installez l'App**
   Dans **Apps**, **Mettre à jour la liste des Apps**, recherchez « ChannelEngine » et cliquez sur **Activer**.

> Lors de l'installation, Odoo installe aussi les Apps dont dépend le module : Ventes, Facturation et Inventaire. Si vous les utilisez déjà, rien de ce que vous avez ne change.

MANUEL D'UTILISATION · CHANNELENGINE

4 Activer FlexigoTech Cloud : l'essai de 14 jours

Les appels à ChannelEngine passent par FlexigoTech Cloud, le service de FlexigoTech qui conserve vos identifiants chiffrés. Tant que la base n'est pas connectée et que le module ne dispose pas d'un essai ou d'un abonnement, le connecteur ne communique pas avec ChannelEngine.

1. **Cliquez sur Activer dans la barre du haut**
   Elle s'affiche dès que vous installez le module. Ouvrez la fenêtre **Activer FlexigoTech Cloud**, avec le plan Standard et ses 14 jours gratuits, sans carte bancaire.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La fenêtre d'activation : lisez la liste des données, cochez la case et saisissez votre e-mail.

2 **Acceptez et saisissez votre e-mail**

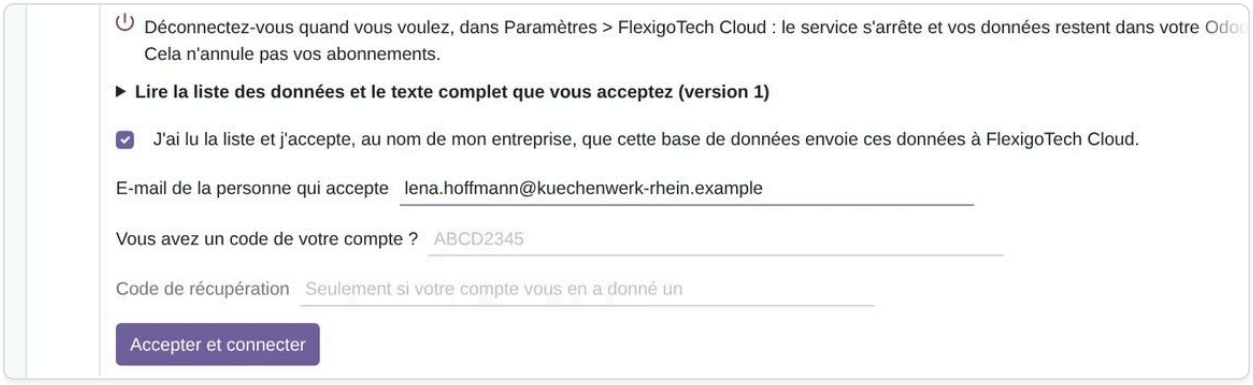
Cochez « J'ai lu la liste et j'accepte, au nom de mon entreprise… » (cela inclut les conditions de l'abonnement et le contrat de sous-traitance) et saisissez l'**E-mail de la personne qui accepte**.

3 **Cliquez sur Connecter et démarrer l'essai**

Odoo enregistre la base auprès de FlexigoTech Cloud et démarre l'essai du module. Si vous préférez attendre, **Plus tard** ferme la fenêtre.

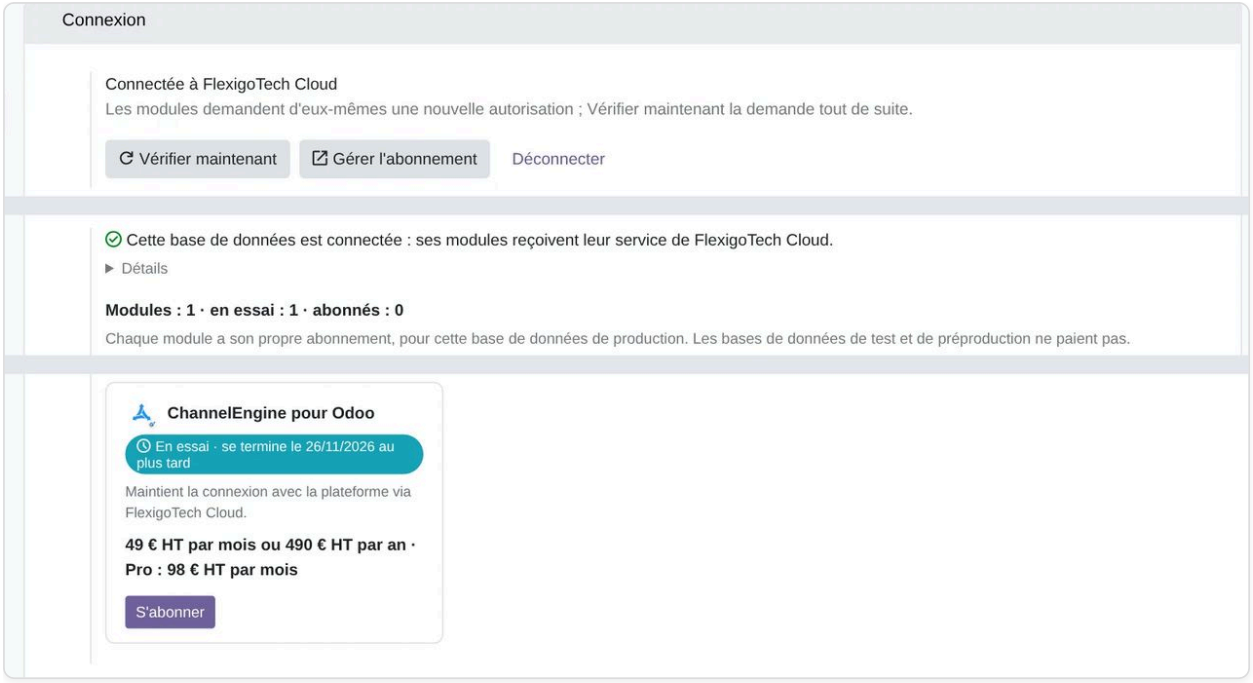
La même chose, depuis les Paramètres

Dans **Paramètres › FlexigoTech Cloud** se trouve la liste complète de ce que la base envoie. Cochez la case, saisissez l'e-mail et cliquez sur **Accepter et connecter**. Si vous avez déjà un compte sur app.flexigotech.com, le champ **Vous avez un code de votre compte ?** relie la base à ce compte (le code est valable 10 minutes).



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres › FlexigoTech Cloud, avant la connexion : la case cochée, l'e-mail et **Accepter et connecter**.

Une fois la base connectée, le bloc **Modules** affiche chaque module avec son statut : **En essai** et la date de fin, **Abonné**, etc. C'est là que l'on choisit le forfait (Standard ou Pro, au mois ou à l'année) et que l'on clique sur **S'abonner** : le paiement s'effectue sur la page Stripe, en dehors d'Odoo.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres › FlexigoTech Cloud avec la base connectée et le connecteur en essai.

FORFAIT	PRIX	INCLUT
Standard	49 € par mois ou 490 € par an	Réponse du support sous 1 jour ouvré, jusqu'à 3 comptes
Pro	98 € par mois ou 980 € par an	Réponse sous 4 heures ouvrées, jusqu'à 10 comptes et visioconférence si nécessaire

Prix hors TVA. Si vous ne vous abonnez pas à la fin de l'essai, le service s'arrête et rien n'est facturé ; vos données restent dans votre Odoo. **Vérifier maintenant** demande l'autorisation immédiatement (sinon le module la renouvelle automatiquement toutes les 6 heures).

> Il est impossible de démarrer un essai sur une copie neutralisée (staging) ou sur une base avec des données de démonstration : les Paramètres l'indiquent par « Cette base de données est une copie neutralisée ou contient des données de démonstration, on ne peut donc pas y démarrer d'essai. »

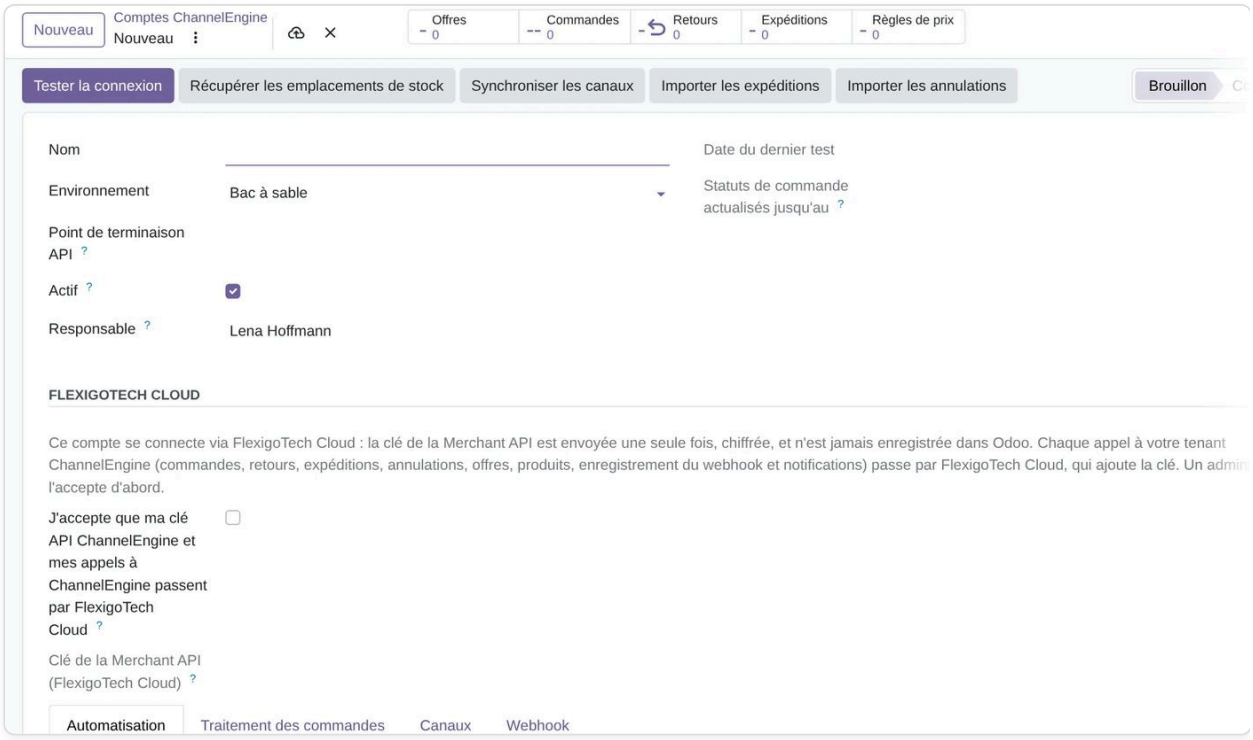
MANUEL D'UTILISATION · CHANNELENGINE

5 Connecter votre compte

Chaque connexion à ChannelEngine correspond à un compte, qui se crée dans **ChannelEngine › Configuration › Comptes**.

1. **Ouvrez le menu des comptes**
   Allez dans **ChannelEngine › Configuration › Comptes**. La liste **Comptes ChannelEngine** s'ouvre.

2. **Cliquez sur Nouveau**
   Le formulaire d'un nouveau compte s'ouvre.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Un nouveau compte : nom, environnement, endpoint et, dans le bloc FlexigoTech Cloud, le consentement et la clé.

3 Saisissez le nom et l'adresse du tenant

Saisissez le **Nom** du compte et, dans **Point de terminaison API**, l'adresse de votre tenant, qui doit commencer par https://. Choisissez l'**Environnement** : **Bac à sable** ou **Production**. À la création, il est réglé sur **Bac à sable**.

4 Acceptez le consentement

Cochez la case **J'accepte que ma clé API ChannelEngine et mes appels à ChannelEngine passent par FlexigoTech Cloud**. Tant que vous ne l'avez pas cochée, le champ de la clé reste verrouillé.

5 Saisissez la clé de la Merchant API

Collez la clé dans **Clé de la Merchant API (FlexigoTech Cloud)**. Elle est envoyée une seule fois, chiffrée, à FlexigoTech Cloud et n'est pas enregistrée dans Odoo.

6 Enregistrez le compte

Lors de l'enregistrement, la clé est transmise à FlexigoTech Cloud et **Enregistrée dans FlexigoTech Cloud** affiche la date. Le compte est au statut **Brouillon**.

7 Cliquez sur Tester la connexion

Odoo lit les réglages de votre tenant dans ChannelEngine sans rien modifier. Si la clé ou le tenant ne sont pas valides, le compte passe en **Erreur d'authentification**. Si tout va bien, il passe en **Connecté** et **Date du dernier test** se remplit.



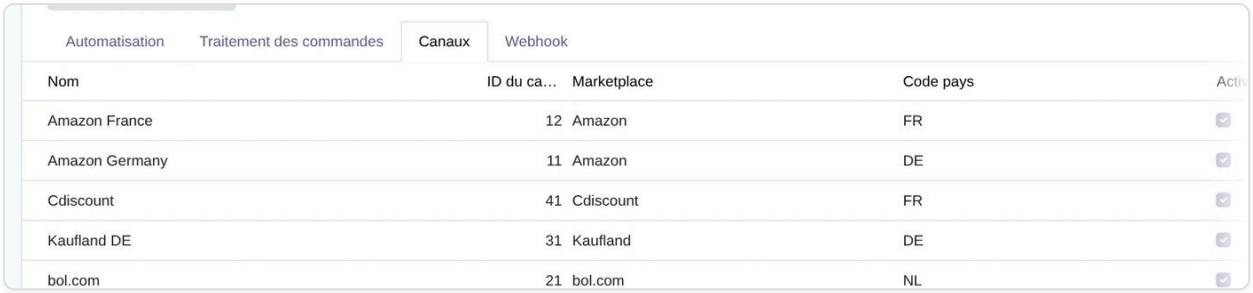
- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le compte connecté : la clé enregistrée dans FlexigoTech Cloud, avec sa date et ses deux boutons.

8 Synchronisez les canaux

Cliquez sur **Synchroniser les canaux** pour récupérer les canaux de votre tenant. Vous les voyez dans l'onglet **Canaux**.

> Seul un administrateur peut saisir la clé et accepter le consentement. S'il n'y a pas de consentement, Odoo n'enregistre rien et indique qu'aucune donnée n'a été envoyée. Pour faire passer un compte sur un autre tenant, il faut ressaisir la clé lors du même enregistrement.

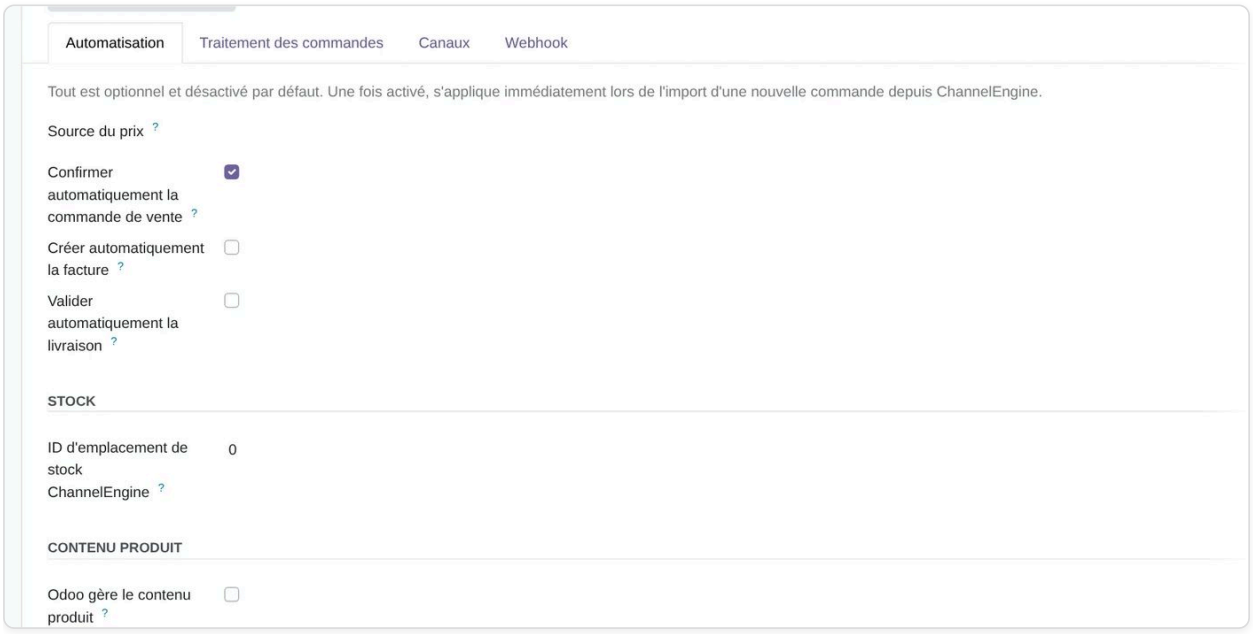
Après la connexion, les données arrivent toutes seules grâce aux tâches planifiées. Les nouvelles commandes sont importées par **ChannelEngine : importer les nouvelles commandes** toutes les 15 minutes, les statuts des commandes sont mis à jour toutes les 2 heures, le prix et le stock en attente sont transmis toutes les 30 minutes et les retours sont importés toutes les 2 heures. Les canaux se synchronisent chaque jour. Sur le compte, des boutons permettent de le faire manuellement, comme **Importer les expéditions** et **Importer les annulations**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'onglet **Canaux** du compte, avec les canaux récupérés depuis ChannelEngine.

6 Les options du compte

Dans **ChannelEngine › Configuration › Comptes**, vous choisissez pour chaque compte ce qu'Odoo fait seul lors de l'import d'une commande, et d'où viennent l'entrepôt et le prix.

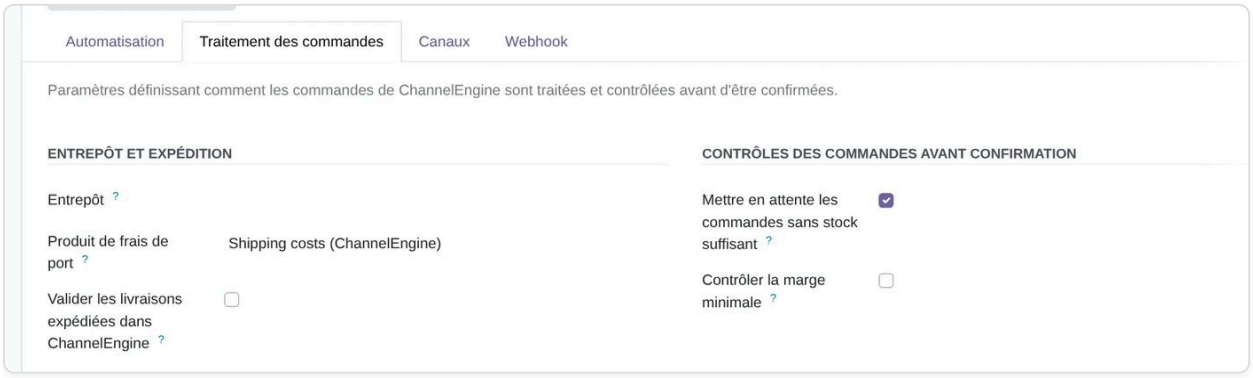


- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'onglet **Automatisation** d'un compte, avec les cases qui décident de ce qui se fait à l'import.

OPTION	À LA CRÉATION	CE QU'ELLE FAIT
Actif	Activée	Si vous la désactivez, le compte cesse immédiatement d'appeler ChannelEngine.
Source du prix	Vide	Si vous choisissez une liste de prix, les offres prennent leur prix dans cette liste. Vide, elles utilisent le prix de vente du produit.
Responsable	L'utilisateur qui crée le compte	Reçoit une activité à chaque fois qu'une synchronisation du compte enregistre une erreur.
Entrepôt	Vide	Entrepôt qui expédie les commandes du compte et dont le stock est transmis à ChannelEngine. Il doit appartenir à la société du compte.
Produit de frais de port	Vide	Produit de service utilisé sur la ligne de frais de port des commandes de vente.
ID d'emplacement de stock ChannelEngine	Vide	Uniquement si votre compte ChannelEngine a plusieurs emplacements de stock. Laissez vide sinon. Le bouton **Récupérer les emplacements de stock** lit les emplacements du compte.
Confirmer automatiquement la commande de vente	Désactivée	Confirme la commande de vente lors de l'import de la commande ChannelEngine.
Créer automatiquement la facture	Désactivée	Crée et valide la facture client lors de l'import. La commande de vente doit être confirmée au préalable.
Valider automatiquement la livraison	Désactivée	Valide la livraison sortante lors de l'import. Nécessite une commande de vente confirmée.

OPTION	À LA CRÉATION	CE QU'ELLE FAIT
Mettre en attente les commandes sans stock suffisant	Activée	Si l'entrepôt n'a pas de stock pour toutes les lignes, la commande n'est pas confirmée automatiquement et reste à vérifier.
Contrôler la marge minimale	Désactivée	Si la marge d'une commande passe sous le minimum, elle n'est pas confirmée automatiquement et reste à vérifier.
Marge minimale (%)	Vide	Marge minimale sur le coût, en pourcentage, lorsque le contrôle est activé.
Base de marge	**Avant les frais de la marketplace**	Choisissez si la marge se calcule avant ou après les frais de la marketplace : **Avant les frais de la marketplace** ou **Après les frais de la marketplace**.
Valider les livraisons expédiées dans ChannelEngine	Désactivée	Si ChannelEngine signale un envoi créé en dehors d'Odoo, valide la livraison correspondante.
Odoo gère le contenu produit	Désactivée	Activez-la uniquement si les titres, descriptions et images sont gérés dans Odoo. Elle permet de transmettre le contenu et les images depuis les offres.

Transmettre le contenu des produits remplace le produit entier dans ChannelEngine : tout champ qu'Odoo n'envoie pas est vidé. C'est pourquoi elle est désactivée par défaut et ne doit être activée que si Odoo est l'outil où vit ce contenu.



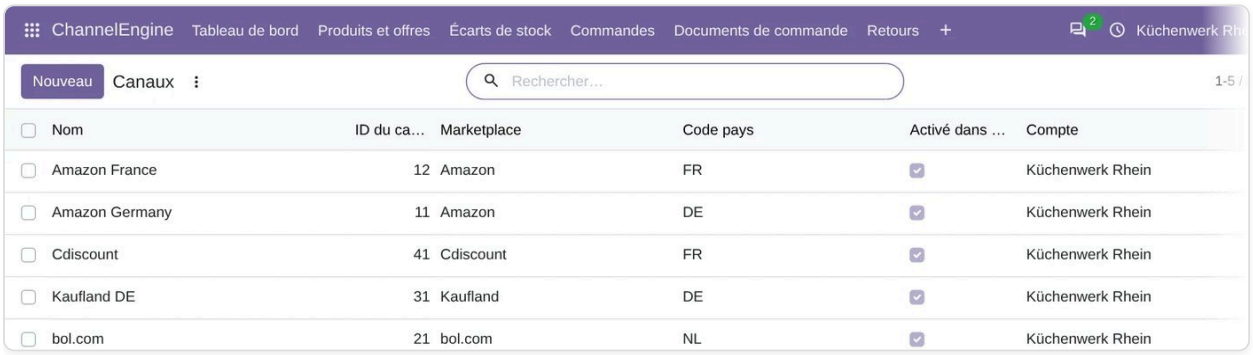
- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'onglet **Traitement des commandes** : l'entrepôt, le produit de frais de port et les contrôles avant confirmation.

Le webhook

Les tâches planifiées suffisent pour que tout arrive. Si votre Odoo est accessible depuis internet, dans l'onglet **Webhook** vous pouvez cliquer sur **Enregistrer le webhook** : ChannelEngine prévient votre Odoo lorsqu'une commande, un retour ou un envoi change, ou lorsqu'une nouvelle notification arrive, et Odoo avance la tâche concernée au lieu d'attendre son heure. La notification ne contient aucune donnée : la tâche les demande à ChannelEngine via FlexigoTech Cloud, comme d'habitude. **Supprimer le webhook** le supprime et **Régénérer le secret** change la partie secrète de son adresse.

7 Canaux

Ici vous voyez les canaux de vente connectés dans ChannelEngine, pour consulter et organiser les commandes et les offres par canal.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Les canaux ChannelEngine dans Odoo, chacun avec sa marketplace et son pays.

Vous y accédez depuis **ChannelEngine › Configuration › Canaux**. Les canaux ne se créent pas à la main. La tâche planifiée **ChannelEngine : synchroniser les canaux** les récupère chaque jour depuis ChannelEngine. Si une commande arrive d'un canal qui n'avait pas encore été importé, Odoo le crée à ce moment-là afin que la commande ne reste pas sans canal.

Ce qu'affiche chaque canal

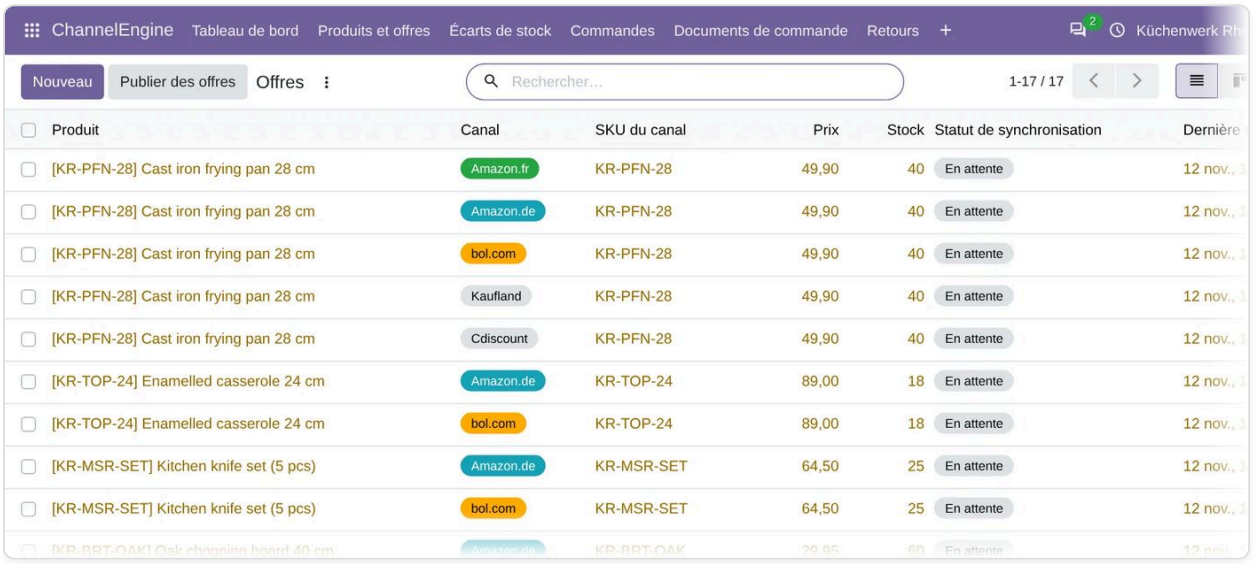
Nom	Le nom du canal, par exemple celui d'une marketplace avec son pays.
Compte	Le compte ChannelEngine auquel appartient le canal.
Marketplace	La marketplace correspondant au canal.
Code pays et **Code langue**	Le pays et la langue du canal.
Activé dans ChannelEngine	Case indiquant si le canal est activé dans ChannelEngine. Elle est cochée par défaut.
Actif	Case indiquant si le canal est visible dans Odoo. Elle est cochée par défaut.

Dans la liste, vous pouvez filtrer par **Activé** et **Archivé**, et regrouper par **Compte** ou par **Marketplace**.

> Les canaux sont gérés par la synchronisation. Le formulaire d'un canal permet de modifier ses données, mais la synchronisation suivante remet le nom, le pays, la langue et l'état d'activation tels que ChannelEngine les a. La synchronisation ne supprime jamais un canal : si un canal ne vous intéresse plus, archivez-le.

8 Produits et offres

Ici vous publiez des produits Odoo sous forme d'offres par canal et vérifiez que le prix et le stock arrivent bien dans ChannelEngine.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste des offres : produit, canal, prix, stock et état de synchronisation.

Vous y accédez par **ChannelEngine › Produits et offres**, qui ouvre la liste **Offres**. Une offre est un produit dans un canal d'un compte. Le prix et le stock sont transmis par la tâche planifiée **ChannelEngine : transmettre les prix/stocks en attente**, toutes les 30 minutes. La tâche **ChannelEngine : mettre en file d'attente les prix et stocks modifiés** vérifie chaque heure quelles offres ont changé et les met en file d'attente. Vous pouvez aussi transmettre manuellement avec les boutons.

Publier des offres	Ouvre l'assistant permettant de créer des offres pour plusieurs produits et canaux à la fois.
Synchroniser maintenant	Transmet le prix et le stock de cette offre sans attendre la tâche.
Transmettre contenu + images	Transmet le contenu du produit et ses images. N'apparaît que si le compte a Odoo comme gestionnaire du contenu.
Appliquer la règle de prix	Affiche sur l'offre le prix qui sera envoyé lors de la prochaine transmission.

Statuts

En attente	L'offre attend la prochaine transmission.
Synchronisé	ChannelEngine a accepté la dernière transmission.
Erreur	La transmission a échoué. Le motif est visible dans **Message d'erreur**.

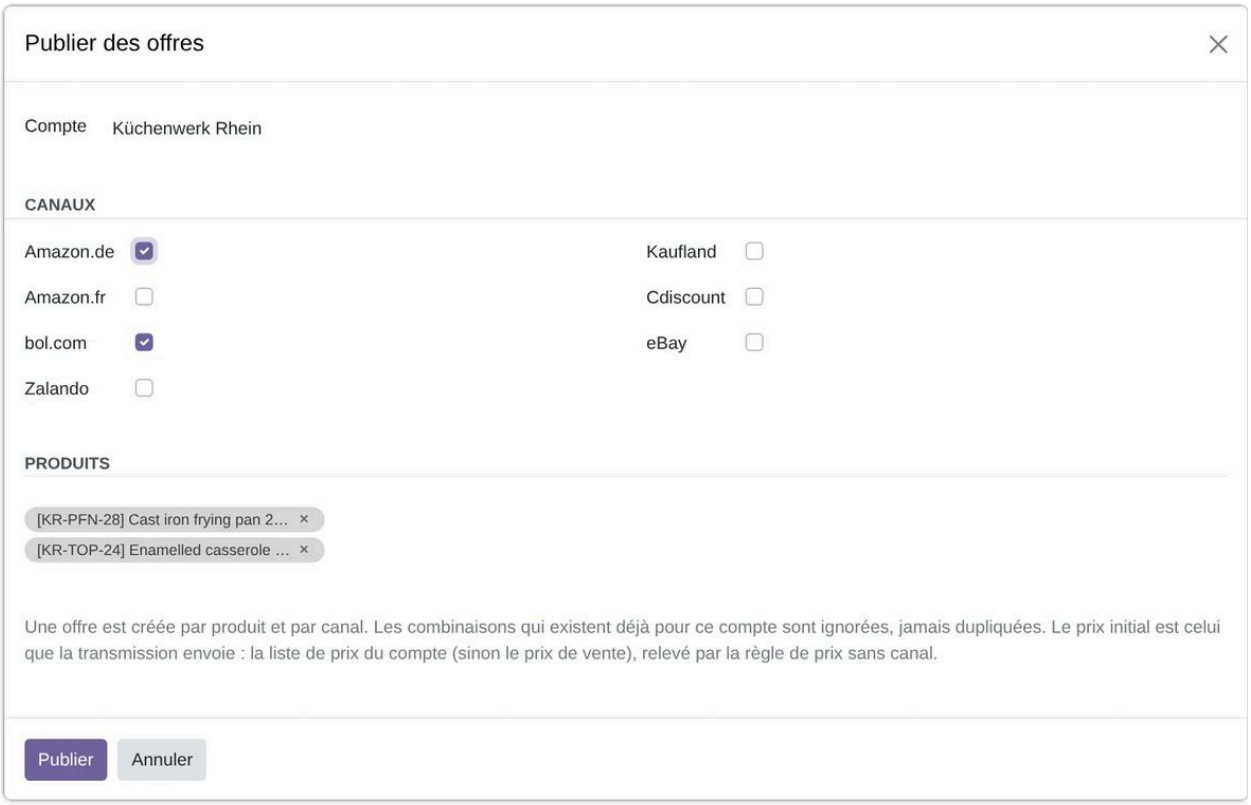
Publier en masse

1. **Sélectionner des produits**

   Depuis la liste des produits, ouvrez l'action **Publier sur ChannelEngine**, ou cliquez sur **Publier des offres** dans la liste des offres.

2 Choisir le compte, les produits et les canaux

Cochez les canaux dans le groupe **Canaux**. Vous pouvez choisir Amazon.de, Amazon.fr, bol.com, Zalando, Kaufland, Cdiscount et eBay.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'assistant de publication, avec les produits choisis et les canaux cochés.

3 Cliquez sur Publier

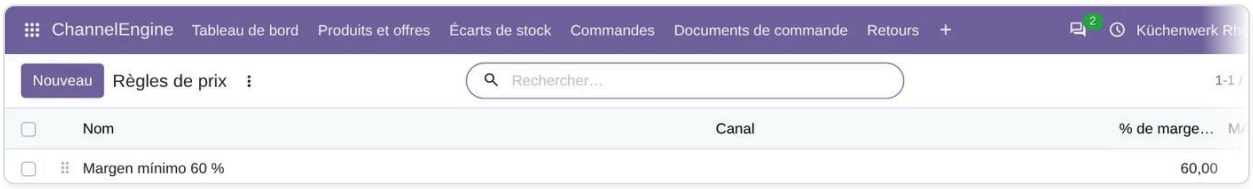
Une offre est créée par produit et par canal. Celles qui existent déjà sont ignorées. Les nouvelles passent en **En attente**.

> Vous ne pouvez pas publier sans choisir au moins un produit et un canal. Les produits sans référence interne ne sont pas publiés. Le prix de l'offre est en lecture seule : il est recalculé à chaque transmission.

Dans ChannelEngine, un produit correspond à une seule offre, avec un prix et un stock pour tous ses canaux. Chaque transmission envoie ces deux valeurs avec la référence interne du produit. Le canal de l'offre dans Odoo sert à trier et filtrer ; les canaux où le produit apparaît se décident dans ChannelEngine.

9 Règles de prix

Les règles de prix fixent un minimum pour le prix envoyé par le connecteur à ChannelEngine, soit comme marge sur le coût, soit comme prix minimum annoncé.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Les règles de prix : chaque règle est une ligne de la liste, et c'est dans cette ligne qu'on la saisit.

Vous accédez à **ChannelEngine › Configuration › Règles de prix**. Chaque règle est un enregistrement de la liste. Aucune tâche planifiée ni bouton ne les crée : vous les saisissez vous-même, et le connecteur les consulte à chaque transmission de prix.

Champs de la règle

Nom	Nom de la règle. Obligatoire.
Séquence	Ordre des règles. Vaut 10 par défaut. La première règle s'applique.
Actif	Activé par défaut. Une règle désactivée n'est pas prise en compte.
Canal	Laissez vide pour que la règle modifie le prix envoyé. Une règle avec un canal est enregistrée mais n'est pas appliquée lors de la transmission.
% de marge plancher	Marge minimale sur le coût du produit. Avec 20, le prix ne descend jamais en dessous du coût x 1,20. Avec 0, aucune marge minimale n'est appliquée.
MAP (prix minimum annoncé)	Prix minimum absolu, indépendamment de la marge. Avec 0, il n'est pas appliqué.
Société	Société à laquelle appartient la règle. Ce champ est obligatoire et se remplit avec la société active.

Étapes

1. **Ouvrez la liste**
   Accédez à **ChannelEngine › Configuration › Règles de prix**.

2. **Créez la règle**
   Cliquez sur **Nouveau** : la règle se saisit directement dans la liste. Renseignez **Nom** et laissez **Canal** vide.

3. **Définissez le minimum**
   Saisissez **% de marge plancher**, **MAP (prix minimum annoncé)** ou les deux.

> ChannelEngine n'accepte qu'un seul prix par produit pour tous les canaux. Une règle avec **Canal** ne modifie pas le prix envoyé. Chaque transmission qui ignore une règle de ce type le signale dans le journal de synchronisation.

10 Commandes ChannelEngine

Vous voyez ici les commandes reçues de vos canaux ChannelEngine et la commande de vente Odoo générée pour chacune.

Les commandes se trouvent dans **ChannelEngine › Commandes**. Odoo importe les nouvelles commandes avec la tâche planifiée **ChannelEngine : importer les nouvelles commandes**, toutes les 15 minutes. Les modifications ultérieures, comme une expédition ou une annulation effectuée sur le canal, sont récupérées par **ChannelEngine : actualiser les statuts des commandes**, toutes les 2 heures. Les documents de chaque commande arrivent avec **ChannelEngine : importer les documents de commande**, toutes les heures, ou avec le bouton **Récupérer les documents**.

Chaque commande importée crée une commande de vente, visible dans le champ **Commande de vente** de l'enregistrement. Les onglets **Lignes**, **Retours**, **Expéditions**, **Annulations** et **Documents** regroupent les éléments rattachés à la commande. **Payload brut** conserve la commande telle qu'elle a été envoyée par ChannelEngine.

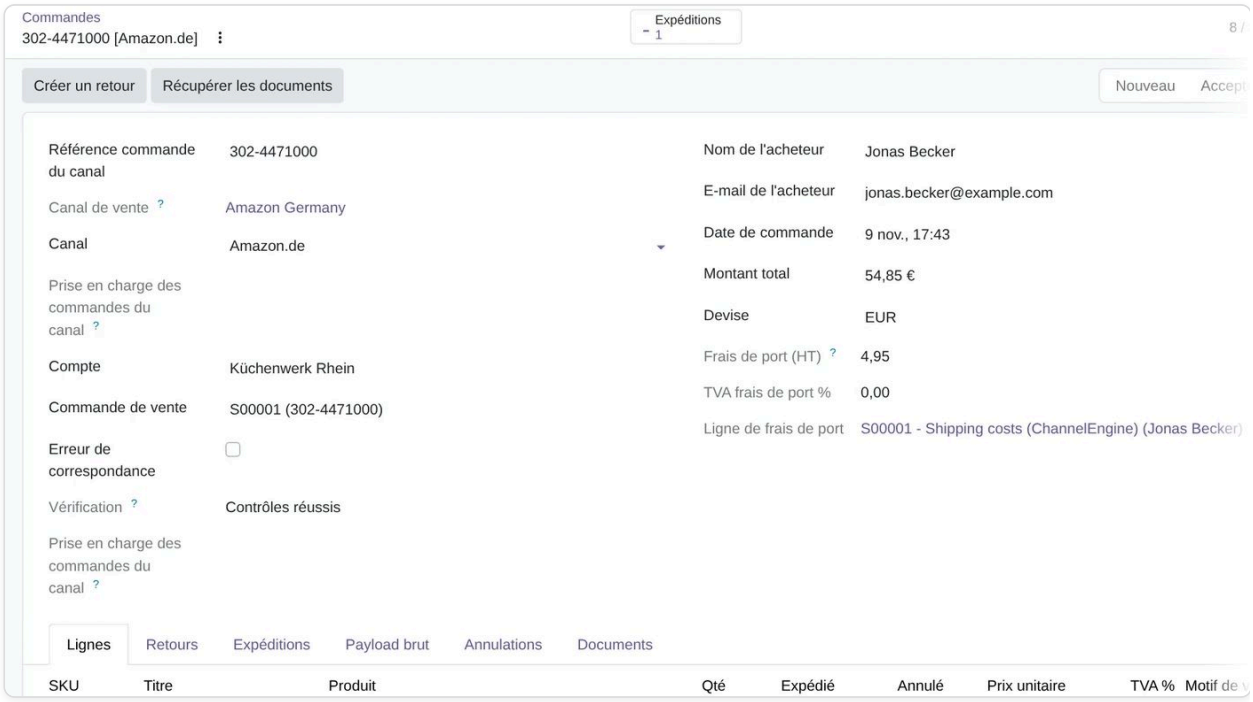
Récupérer les documents	Télécharge les documents de la commande, y compris ceux déjà reçus, au cas où un fichier aurait été perdu.
Créer un retour	Ouvre l'assistant de retour. Ce bouton n'apparaît que si la commande a une commande de vente.
Annuler la commande	Annule la commande entière dans ChannelEngine. Visible tant que le statut est **Nouveau** ou **Accepté**.
Annuler une partie de la commande	Annule uniquement certaines unités. Visible dans les mêmes statuts.
Marquer l'annulation comme vérifiée	Supprime l'alerte d'une annulation qu'Odoo n'a pas pu appliquer seul et libère les livraisons. Visible s'il existe une annulation à vérifier ou une demande en attente.
Recontrôler	Relance les contrôles de la confirmation automatique. Visible si la **Vérification** est en **À vérifier**.
Confirmer quand même	Confirme la commande telle quelle. Visible dans la même condition.

Statuts

Le champ **Statut** peut être **Nouveau**, **Accepté**, **Expédié**, **Annulé** ou **Retourné**. Ce sont tous des filtres de la liste, comme **Erreur de correspondance**, **À vérifier** et **Commandes de test**.

Si une commande est à vérifier

1. **Ouvrez la commande**
   Le champ **Motif de vérification** indique le contrôle qui a échoué.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Une commande ChannelEngine : canal, acheteur, montants et sa commande de vente.

2 Corrigez la cause

Par exemple, réapprovisionnez le stock ou ajustez le prix de revient.

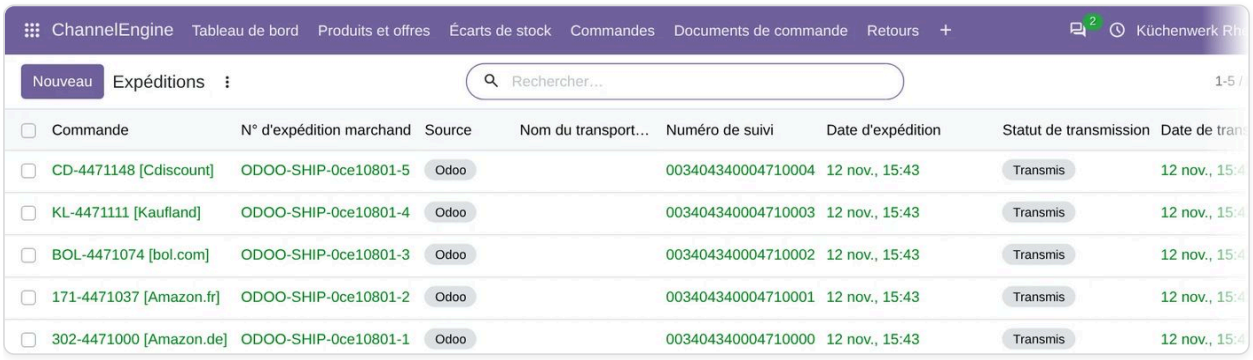
3 Cliquez sur Recontrôler

Si la commande passe maintenant les contrôles, Odoo la confirme. Si vous préférez l'accepter telle quelle, cliquez sur **Confirmer quand même**.

> Une commande expédiée ou retournée ne peut plus être annulée d'ici : enregistrez un retour. Elle ne peut pas non plus être annulée si elle a un retour remboursé ou une expédition dans ChannelEngine, ni si le canal ne prend pas en charge les annulations automatisées.

11 Expéditions et annulations

Vous voyez ici les expéditions que Odoo transmet à ChannelEngine, celles créées dans ChannelEngine et les annulations de commandes, totales ou partielles.



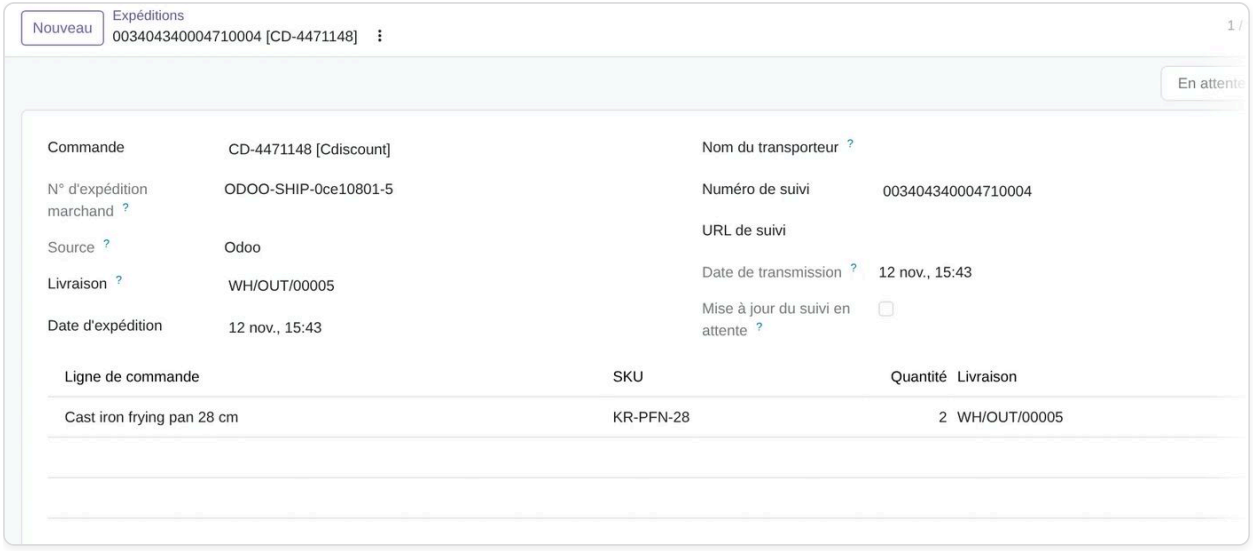
- **Capture réelle d'Odoo 20.** Pour les expéditions : de quelle commande elles proviennent, leur origine et leur statut de transmission.

D'où viennent les données

DONNÉE	ORIGINE	QUAND
Expéditions créées dans Odoo	À la validation d'une livraison d'une commande ChannelEngine, l'expédition est créée et transmise immédiatement	À la validation. La tâche **ChannelEngine : transmettre les expéditions et les mises à jour du suivi** reprend les envois en attente toutes les 15 minutes
Expéditions créées dans ChannelEngine	Tâche **ChannelEngine : importer les expéditions créées dans ChannelEngine**	Toutes les 30 minutes
Annulations créées dans ChannelEngine	Tâche **ChannelEngine : importer les annulations créées dans ChannelEngine**	Toutes les 30 minutes
Annulations effectuées dans Odoo	**Annuler la commande** ou **Annuler une partie de la commande**, sur la commande	À leur confirmation

Boutons de l'expédition

Transmettre l'expédition	Envoie l'expédition à ChannelEngine. Non visible lorsque l'expédition est déjà en **Transmis**.
Envoyer la mise à jour du suivi	Envoie à ChannelEngine le transporteur ou le numéro de suivi modifiés. Visible uniquement sur une expédition **Transmis** dont la case **Mise à jour du suivi en attente** est cochée.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Une expédition déjà transmise : numéro de commerçant, livraison, transporteur, suivi et date de transmission.

Statuts de transmission

- **En attente** : l'expédition attend sa transmission.
- **Transmis** : ChannelEngine l'a bien reçue.
- **Erreur** : la transmission a échoué ; le **Message d'erreur** indique le motif. Ces expéditions attendent que vous cliquiez sur **Transmettre l'expédition**.

Annuler une partie d'une commande

1. **Ouvrez la commande ChannelEngine**
   Cliquez sur **Annuler une partie de la commande**. L'assistant d'annulation s'ouvre.

2. **Choisissez le Motif**
   Ce champ est obligatoire et il est transmis à la place de vente. **Note pour la marketplace** est facultatif.

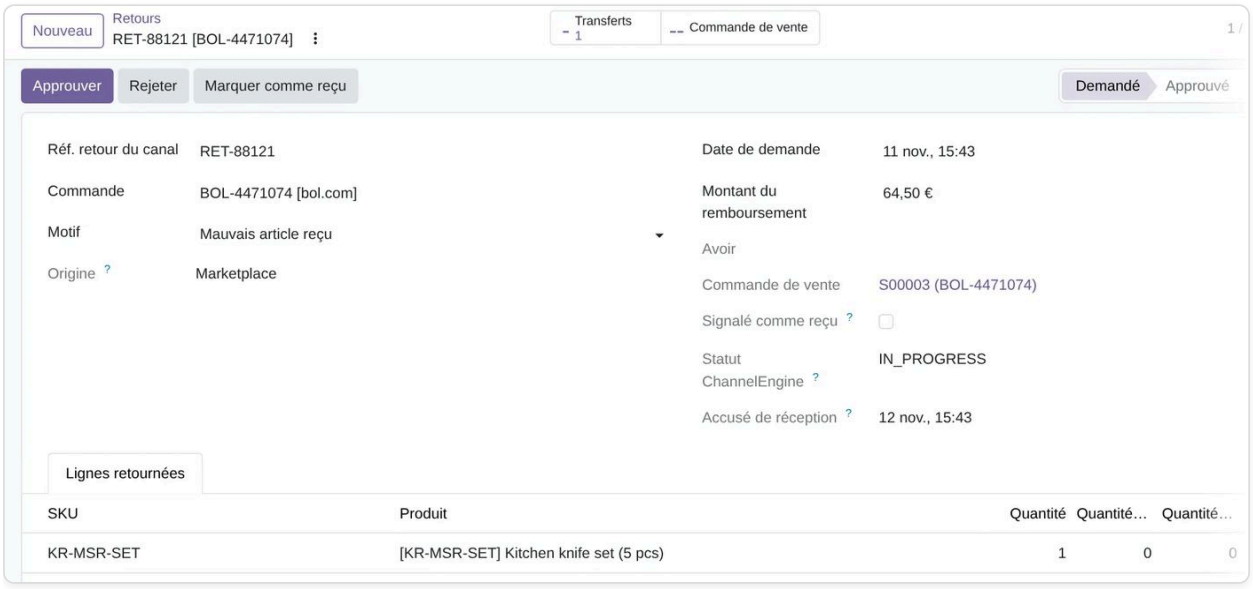
3. **Saisissez la quantité sur chaque ligne**
   Une quantité supérieure à la quantité annulable est refusée.

4. **Cliquez sur Annuler et envoyer à ChannelEngine**
   L'annulation est enregistrée dans **Annulations** et envoyée à ChannelEngine.

> Ce qui a déjà été expédié ne peut pas être annulé : pour ces unités, il faut enregistrer un retour. Une expédition ne peut pas non plus être enregistrée sur une commande annulée, et une annulation ne peut pas être faite sans motif ni avec des quantités négatives.

12 Retours

Vous voyez ici les retours et remboursements reçus des canaux ChannelEngine, ainsi que ceux que vous initiez depuis Odoo.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Un retour bol.com en **Demandé**, avec **Approuver**, **Rejeter** et **Marquer comme reçu** en haut.

Les retours de la place de vente arrivent avec la tâche planifiée **ChannelEngine : importer les retours**, qui s'exécute toutes les 2 heures. Ceux que vous initiez naissent lors de la confirmation de l'assistant de retour depuis une commande.

Boutons de l'enregistrement

Approuver	Approuve le retour et crée l'avoir en brouillon. Visible uniquement lorsque le retour est **Demandé**.
Confirmer le remboursement	Confirme l'avoir et marque le retour comme remboursé. Visible uniquement lorsque le retour est **Approuvé**.
Rejeter	Rejette le retour. Visible lorsque le retour est **Demandé** ou **Approuvé**.
Marquer comme reçu	Informe ChannelEngine que la marchandise est arrivée. Visible uniquement sur les retours de la place de vente disposant d'un ID ChannelEngine et qui n'ont pas encore été notifiés.
Créer le transfert de retour	Crée dans Odoo le transfert d'entrée de la marchandise retournée. Non visible si des transferts existent déjà ou si le retour est rejeté.
Avoir	Ouvre l'avoir. Visible uniquement s'il existe déjà.
Commande de vente	Ouvre la commande de vente du retour, si elle en a une.

Statuts

Le **Statut** peut être **Demandé**, **Approuvé**, **Rejeté** ou **Remboursé**. Un nouveau retour apparaît en **Demandé**.

Initier un retour depuis Odoo

1. **Ouvrez la commande et cliquez sur Créer un retour**
   L'assistant s'ouvre avec la commande déjà renseignée.

2. **Renseignez les données**
   Indiquez le **Numéro de retour**, le **Motif**, un **Commentaire** si vous le souhaitez, et la quantité de chaque ligne.

3. **Cliquez sur Créer un retour**
   Le retour est d'abord enregistré dans ChannelEngine, puis dans Odoo.

> Seuls les retours de la place de vente sont notifiés comme reçus, et ChannelEngine n'accepte cette notification qu'une seule fois par retour. Un retour initié dans Odoo ne peut pas être marqué comme reçu.

MANUEL D'UTILISATION · CHANNELENGINE

13 Écarts de stock

Voici les produits dont le stock dans ChannelEngine ne correspond pas à celui qu'Odoo enverrait maintenant.

La liste se trouve dans **ChannelEngine › Écarts de stock**. Chaque ligne correspond à un produit d'un compte, avec son **SKU**, le **Stock ChannelEngine**, le **Stock Odoo**, la **Différence** et le moment du dernier contrôle dans **Contrôlé le**. La **Différence** correspond au stock de ChannelEngine moins celui d'Odoo.

Le **Stock Odoo** représente ce qu'Odoo enverrait maintenant : le stock réel de l'entrepôt du compte, moins les livraisons ouvertes et les commandes qui attendent encore d'être confirmées comme devis.

D'où viennent les données

La tâche planifiée **ChannelEngine : comparer le stock avec ChannelEngine** lit chaque jour le stock présent dans ChannelEngine et le compare à celui d'Odoo. Chaque contrôle remplace les écarts précédents du compte. Si un compte échoue, les autres sont contrôlés malgré tout.

Boutons de la liste

Contrôler le stock maintenant	Lance le contrôle pour tous les comptes actifs sans attendre la tâche quotidienne. En cas d'erreur, vous la voyez à l'écran.
Remettre les écarts en file d'attente	Met en file d'attente les offres des écarts sélectionnés pour le prochain envoi. Si vous n'en sélectionnez aucun, toutes les offres sont mises en file d'attente.
ChannelEngine affiche plus	Filtre : seulement les produits pour lesquels ChannelEngine a plus de stock qu'Odoo.
ChannelEngine affiche moins	Filtre : seulement les produits pour lesquels ChannelEngine a moins de stock qu'Odoo.
Compte	Filtre par compte.

Comment corriger un écart

1. **Ouvrez la liste**
   Allez dans **ChannelEngine › Écarts de stock** et examinez les lignes.

2. **Filtrez si nécessaire**
   Utilisez **ChannelEngine affiche plus**, **ChannelEngine affiche moins** ou **Compte**.

3. **Sélectionnez les lignes**
   Cochez celles que vous voulez corriger, ou n'en cochez aucune pour toutes les traiter.

4. **Cliquez sur Remettre les écarts en file d'attente**
   Ces offres sont envoyées à ChannelEngine lors du prochain envoi.

> La liste ne sert qu'à comparer : elle ne permet ni de créer ni de modifier des lignes. Un écart se corrige en renvoyant le stock.

MANUEL D'UTILISATION · CHANNELENGINE

14 Ce qui se passe automatiquement

Le connecteur fonctionne avec 13 tâches planifiées qu'Odoo lance seul, et toutes sont activées à l'installation.

TÂCHE	FRÉQUENCE	CE QU'ELLE FAIT
ChannelEngine : importer les nouvelles commandes	Toutes les 15 minutes	Récupère les nouvelles commandes et les confirme à ChannelEngine une fois enregistrées.
ChannelEngine : actualiser les statuts des commandes	Toutes les 2 heures	Relit les commandes déjà importées pour récupérer les changements de statut.
ChannelEngine : transmettre les prix/stocks en attente	Toutes les 30 minutes	Envoie les prix et les stocks des offres en file d'attente et réessaie celles qui ont échoué.
ChannelEngine : importer les retours	Toutes les 2 heures	Récupère les nouveaux retours et les modifications de ceux déjà connus.
ChannelEngine : nettoyer les anciens journaux de synchronisation	Chaque semaine	Supprime les lignes du journal de synchronisation de plus de 90 jours.
ChannelEngine : importer les notifications	Toutes les 4 heures	Copie dans le journal de synchronisation les avis de ChannelEngine, une seule fois pour chacun.
ChannelEngine : synchroniser les canaux	Chaque jour	Met à jour la liste des canaux de chaque compte actif.
ChannelEngine : importer les documents de commande	Toutes les heures	Télécharge les documents que le canal joint à une commande et les enregistre.
ChannelEngine : mettre en file d'attente les prix et stocks modifiés	Toutes les heures	Met en file d'attente les offres dont le prix ou le stock actuel diffère du dernier valeur envoyée.

TÂCHE	FRÉQUENCE	CE QU'ELLE FAIT
ChannelEngine : comparer le stock avec ChannelEngine	Chaque jour	Lit le stock présent dans ChannelEngine et enregistre les différences avec celui d'Odoo.
ChannelEngine : transmettre les expéditions et les mises à jour du suivi	Toutes les 15 minutes	Envoie les nouvelles expéditions et les changements de suivi, et réessaie celles qui ont échoué pour une raison temporaire.
ChannelEngine : importer les expéditions créées dans ChannelEngine	Toutes les 30 minutes	Récupère les expéditions créées dans ChannelEngine qu'Odoo n'avait pas générées.
ChannelEngine : importer les annulations créées dans ChannelEngine	Toutes les 30 minutes	Récupère les annulations créées dans ChannelEngine et les applique à la commande.

Les fréquences se modifient dans **Paramètres › Technique › Automatisation › Actions planifiées**, en mode développeur activé.

MANUEL D'UTILISATION · CHANNELENGINE

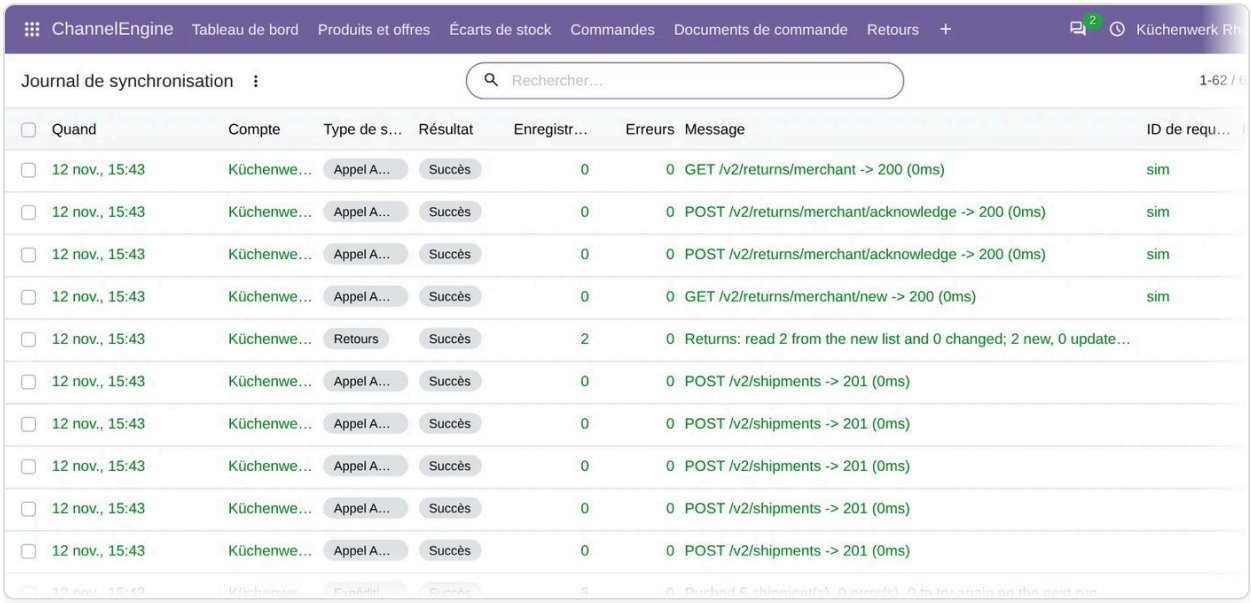
15 En cas de problème

Voici les cas les plus fréquents lorsqu'un compte ne se synchronise pas comme prévu, et où regarder dans chaque cas.

Le compte n'atteint pas ChannelEngine et rien n'est envoyé	Chaque appel passe par FlexigoTech Cloud. Sans essai ni abonnement, le connecteur ne communique pas avec ChannelEngine : les tâches planifiées laissent les éléments en attente tels quels et ne marquent rien comme échoué. Activez l'essai ou l'abonnement, puis relancez l'action.
« Avant d'enregistrer la clé de la Merchant API, un administrateur doit accepter que la clé et les appels à ChannelEngine passent par FlexigoTech Cloud. Rien n'a été envoyé. »	Un administrateur doit cocher la case **J'accepte que ma clé API ChannelEngine et mes appels à ChannelEngine passent par FlexigoTech Cloud** puis enregistrer de nouveau la clé.
« La clé de la Merchant API de %s n'est pas enregistrée dans FlexigoTech Cloud : saisissez-la à nouveau. »	Ressaisissez la clé dans **Clé de la Merchant API (FlexigoTech Cloud)**. Si **Enregistrée dans FlexigoTech Cloud** est vide, la clé n'est pas enregistrée.
« Échec de l'authentification ChannelEngine (%(status)s) sur le compte '%(account)s'. Vérifiez que le point de terminaison API est bien votre propre tenant (https://<your-account>.channelengine.net) et que la clé est une clé Merchant API créée dans ChannelEngine sous Settings > Merchant API keys. »	Vérifiez l'endpoint du compte et assurez-vous que la clé est une clé de la Merchant API créée dans ChannelEngine, dans Settings > Merchant API keys.

Une commande, un retour ou une expédition ne se crée pas	Ouvrez le journal de synchronisation du compte. Chaque erreur y est consignée et une activité est planifiée pour le responsable du compte. Consultez donc aussi ses activités en attente.
Vous voulez savoir ce qu'a répondu ChannelEngine	Les messages d'erreur de ChannelEngine s'affichent dans Odoo avec leur texte : « Erreur client ChannelEngine %(code)s : %(body)s » et « ChannelEngine a rejeté %(method)s %(path)s : %(message)s%(details)s ». Vous y trouverez ce que la plateforme a répondu.

Si FlexigoTech Cloud est suspendu, le connecteur ne marque rien comme échoué, ne déconnecte pas le compte et ne supprime rien. Les tâches planifiées ne parcourent que les comptes pouvant appeler, et ce qui est resté en attente est repris au passage suivant.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le **Journal de synchronisation** : chaque synchronisation avec son compte, son type, son résultat et son message.

Sans abonnement, ou lors de la désinstallation

Sans essai ni abonnement, aucun appel ne part vers ChannelEngine : aucune commande n'entre et aucun prix, stock ou envoi ne sort. Rien n'est marqué comme échoué ni supprimé, et tout ce qui est déjà dans Odoo (commandes, bons de commande, expéditions et retours) reste consultable. Lors de la désinstallation du module, Odoo demande à FlexigoTech Cloud de supprimer la clé de cette base ; si le service ne répond pas à ce moment-là, le module se désinstalle quand même.

Comment cela a été testé

Les tests automatiques du module (665 dans le code publié) utilisent un simulateur qui répond avec les formats de la Merchant API de ChannelEngine : commandes, retours, expéditions, annulations, offres, documents et FlexigoTech Cloud. Les captures de ce manuel proviennent d'un Odoo 20 utilisant ce même simulateur et une boutique fictive. Il n'a pas encore été testé avec un tenant réel de ChannelEngine.

16 Assistance

Écrivez-nous pour l'installation, la configuration ou toute question. Avec le forfait Standard, nous répondons sous 1 jour ouvré ; avec le Pro, sous 4 heures ouvrées, et si besoin nous examinons la situation par visioconférence. Indiquez-nous votre version d'Odoo, celle du module et, en cas d'erreur, son texte complet.

E-mail

Pour l'installer, le configurer ou pour toute question.
comercial@flexigotech.com

Sur le web

La page du connecteur, avec le guide et les prix.
flexigotech.com/fr/channelengine-connector.html

Sur Odoo Apps

La page du module sur la boutique d'Odoo.
apps.odoo.com

ChannelEngine est une marque de son titulaire. FlexigoTech publie ce connecteur de sa propre initiative, sans aval ni parrainage du titulaire de la marque. FlexigoTech est une marque de Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelone, Espagne).