

FAQ technique i-Comparateur : export produits

Dernière modification : 21/02/2008

Vous trouverez ci-dessous une compilation des questions les plus souvent posées au sujet des exports produits.

Fichiers exports en général

Qu'est-ce qu'un « export produits » ?

Il s'agit d'un format simplifié de votre catalogue de produits, le plus souvent au format CSV ou XML. Cet export réunit en un seul emplacement l'ensemble de vos données produits et tarifs, et permet donc à i-Comparateur de récupérer toutes ces informations très régulièrement.

Où dois-je déposer / envoyer mon fichier export ?

Vous ne devez pas déposer ou envoyer votre export vers i-Comparateur. Votre fichier export doit être placé directement sur votre site Internet ou un serveur FTP de votre choix (Note : i-Comparateur ne fournit pas de compte FTP). Le robot i-Comparateur passera régulièrement récupérer votre export sur l'emplacement que vous aurez communiqué. Quand vous souhaitez faire une mise à jour de votre liste de produits / prix, il vous suffit d'écraser l'ancien fichier avec le nouveau.

Quel nom dois-je donner à mon fichier export ?

Vous pouvez choisir sans problème le nom et l'extension de votre export. Il est par contre très important que ce nom (ainsi que l'URL complète ou le chemin FTP) ne change pas dans le temps. Il n'est donc pas autorisé de mettre dans votre nom d'export des éléments variables, par exemple relatifs à la date de génération, numéro unique, etc... Attention également aux serveurs de type Linux/Unix (ou autres) qui sont sensibles à la casse (majuscules / minuscules).

Quelles informations dois-je inclure dans mon export ?

La liste optimale des informations sur vos produits à inclure dans votre export est disponible sur la page <http://www.i-comparateur.com/site/referencement.aspx>. Nous vous recommandons d'intégrer un maximum d'informations parmi ces dernières.

A quelle fréquence faut-il remettre à jour mon fichier export ?

Au minimum une fois toutes les 24H, même si aucun tarif n'a été modifié, ou aucun produit n'a été ajouté et/ou supprimé. Cela permet de garantir une fraîcheur optimale sur les tarifs présentés, et tout marchand qui ne respecte pas cette règle peut être supprimé sans préavis. Dans l'idéal nous vous recommandons de générer votre export le plus souvent possible (jusqu'à 1 fois par heure). Les marchands qui utilisent des scripts dynamiques (PHP, ASPX, etc..) pour générer leur export en live ne sont pas concernés par cette notion de remise à jour.

A quelle heure vaut-il mieux générer mon fichier export ?

Il est important de faire au moins une mise à jour nocturne entre 22h et 2h du matin. Cette mise à jour est la plus importante pour i-Comparateur, car c'est elle qui détermine les produits qui apparaissent pour la journée en cours. Idéalement, nous vous recommandons ensuite de faire des mises à jour de votre export le plus régulièrement possible (jusqu'à 1 fois par heure).

Nous générons déjà un export utilisé par un autre comparateur de prix : i-Comparateur peut-il l'utiliser ?

A priori, oui, car i-Comparateur est très souple sur le paramétrage de vos exports produits. Attention toutefois : il est parfois intéressant de pouvoir choisir les produits que vous souhaitez voir apparaître sur un comparateur de prix et pas sur un autre. Si vous utilisez un seul export pour tous les comparateurs de prix, vous ne pourrez pas effectuer ce genre d'optimisations.

Est-il préférable d'utiliser le format CSV ou XML ?

C'est selon votre préférence. Attention au format XML qui est souvent plus strict que le format CSV. Si vous n'êtes pas trop habitué au XML, préférez le CSV. Si vous disposez d'un nombre de produits assez important (> 5 000), le format CSV sera sans doute plus adapté. En effet, ouvrir un gros fichier XML dans un simple navigateur, pour le contrôler de votre côté, par exemple, peut prendre beaucoup de temps et ralentir considérablement un PC.

Les prix communiqués peuvent-ils être Hors Taxes ?

Non, tous les prix communiqués doivent obligatoirement être TTC.

Le prix du produit communiqué doit-il inclure l'écotaxe ?

Idéalement, le prix de vente que vous communiquez doit toujours inclure l'écotaxe / éco-participation. C'est une obligation si vous ne pouvez pas indiquer le montant de l'écotaxe seule dans une colonne (pour le format CSV) ou une balise (format XML).

Si vous mettez à disposition l'information du montant de l'écotaxe seule, vous devez alors nous préciser si elle est déjà incluse ou non dans votre information « prix TTC », ou si i-Comparateur devra faire cette addition. Une fois votre fichier export paramétré par i-Comparateur, vous ne devez pas modifier le mode d'inclusion de l'écotaxe dans votre prix sans nous prévenir.

Comment formater les prix dans l'export ?

Toutes les valeurs numériques doivent être exprimées sans espace, sans symboles (notamment le sigle euros). Vous pouvez utiliser en séparateur de décimale la virgule ou le point, selon votre convenance. Exemple de prix correct : « 4535.21 » ou « 3867,43 ». Exemple de prix incorrect : « 4 535.21 », « 45.43 € », etc...

Puis-je utiliser du code HTML dans mes informations ?

L'utilisation de code HTML dans vos informations est à proscrire. Cela peut créer des problèmes dans le traitement de vos produits, et peut parfois causer la disparition de l'ensemble de vos produits d'i-Comparateur.

Pourquoi est-il obligatoire de communiquer mes frais de port ?

Les frais de port dans le commerce en ligne sont extrêmement importants, puisque le consommateur devra dans l'immense majorité des cas faire livrer son produit à domicile. Nous avons donc rendu la communication des frais de port obligatoire afin de garantir un service optimal pour le consommateur, et une transparence exemplaire. Les frais de port doivent être communiqués pour le produit commandé seul, livré en France métropolitaine, dans une région autre que la votre, dans le mode le plus économique, incluant toutes les assurances obligatoires. Si vos frais de port dépendent du code postal de livraison, contactez nous pour obtenir des informations sur la gestion avancée des frais de port.

Est-il possible d'intégrer des informations promotionnelles dans le nom des produits ?

Non, aucune information promotionnelle ne doit être incluse dans le nom de vos produits. Cela inclut de manière non exhaustive : les facilités de paiement, les codes promotionnels, les numéros de téléphone, mentions des points de retraits, etc. Si vous ne respectez pas cette règle, tous vos produits peuvent être supprimés d'i-Comparateur sans préavis. Notez que nous vous donnons la possibilité de transmettre cette information dans une colonne CSV / balise XML séparée.

Quels sont les formats acceptés pour communiquer la disponibilité des produits ?

Au moment du paramétrage de votre export, vous devez nous transmettre comment i-Comparateur doit interpréter votre information de disponibilité produit. Nous supportons les formats suivants :

- **Mode « Texte libre »** : vous transmettez directement le texte que vous souhaitez voir afficher, par exemple « En stock », « 24/48H », « 2 à 5 jours », « 5 à 10 jours », « Sur commande », « Précommande », « Rupture », etc. Cette méthode est la plus souple, mais vous ne devez pas réaliser d'abus sur cette information sous peine de suppression de vos produits. N'utilisez jamais une date en tant que disponibilité : il vaut mieux calculer un délai exprimé en nombre de jours, ou en fourchette de nombre de jours.
- **Mode « Nombre de jours »** : si le produit est en stock, mettez « 0 », si le produit est en rupture, mettez « -1 », sinon mettez le nombre de jours avant l'expédition du produit (sous forme purement numérique).
- **Mode « Oui / Non »** (ou « 1 / 0 », ou « vrai / faux », ou « yes / no », ou « true / false », ou « Y / N ») : vous transmettez si le produit est en stock ou non, sous la forme d'un pseudo booléen. Si c'est le cas, il sera affiché « En stock », et sinon « Voir site ». Cette méthode est donc limitative car elle ne permet pas d'afficher un délai précis quand le produit n'est pas en stock.
- **Mode « Quantité disponible en stock »** : si le nombre transmis est supérieur à 0, il sera affiché « En stock », si c'est 0 ou toute autre valeur, il sera affiché « Voir site ». Cette méthode est donc limitative car elle ne permet pas d'afficher un produit quand le produit n'est pas en stock.

Remarque importante : lorsque vous communiquez un délai, il s'agit toujours du délai entre la commande et l'expédition du produit (ou sa réception). Il ne s'agit en aucun cas du délai de transit seul chez le transporteur choisi.

Exports produits au format CSV

Quel séparateur de colonne dois-je utiliser ?

Vous pouvez le choisir librement. Nous vous recommandons de choisir un caractère assez peu courant (comme le | ou la tabulation), même si vous pouvez parfaitement utiliser la virgule ou le point-virgule. Dans tous les cas, l'important est de s'assurer que le caractère choisi n'est pas dans vos informations, ou d'utiliser un identifieur de texte comme le guillemet.

Quel séparateur de ligne dois-je utiliser ?

Vous pouvez choisir entre le type Unix (LF = saut de ligne) ou DOS (CRLF = saut de ligne + retour chariot)

Puis-je modifier mon séparateur de ligne ou colonne ?

Vous pouvez modifier sans problème le séparateur de ligne (de LF à CRLF ou inversement) sans informer i-Comparateur. En revanche, vous ne devez pas modifier votre séparateur de colonne sans prévenir i-Comparateur (avec un préavis de 24H minimum) : si vous ne respectez pas cette règle, tous vos produits seront supprimés d'i-Comparateur dès la mise à jour suivante.

Quel encodage dois-je utiliser ?

Vous pouvez choisir l'encodage librement, mais une fois choisi il ne doit pas être modifié sans prévenir i-Comparateur (avec un préavis de 24H minimum). Nous vous recommandons les encodages UTF-8 et ISO-8859-1, qui sont adaptés aux noms de produits en français. Attention à ne surtout pas mixer les différents encodages, car vos produits ne pourraient alors pas être traités.

Les entêtes de colonnes sont-elles obligatoires ?

La présence d'entête (« titre » des colonnes) est conseillée pour faciliter le paramétrage initial de votre export (savoir quelle information est dans quelle colonne). Le moteur d'import i-Comparateur ne se base pas sur le nom de vos entêtes CSV pour localiser quelle information se trouve dans les colonnes, mais sur le numéro de la colonne. Les entêtes ne sont donc pas obligatoires, mais recommandées.

Est-ce que je peux changer le nom des entêtes des colonnes ?

Le moteur d'import i-Comparateur ne se base pas sur le nom de vos entêtes CSV pour localiser quelle information se trouve dans les colonnes, mais sur le numéro de la colonne. Vous pouvez donc modifier le nom d'une entête de colonne sans problème, cela n'aura pas d'incidence.

Puis-je modifier l'ordre des colonnes de mon export ?

Modifier l'ordre de vos colonnes dans un export CSV aura pour conséquence la suppression de l'ensemble de vos produits dès la mise à jour suivante. Si vous envisagez ce genre de modifications, il faut donc contacter i-Comparateur afin de planifier une migration vers votre nouveau format.

Je souhaite ajouter une nouvelle colonne (pour ajouter une information) dans mon export : comment faire ?

Pour ajouter une nouvelle colonne/information dans votre export (par exemple pour ajouter le code EAN que vous ne communiquez pas avant), il est préférable de toujours créer la nouvelle colonne à la fin de la ligne (donc après toutes les colonnes/informations déjà existantes). Vous éviterez ainsi de perturber le traitement de votre export et garantirez une transition en toute transparence (ajouter une colonne en plein milieu revient à modifier l'ordre de vos colonnes, et provoque donc la suppression de vos produits). Une fois la nouvelle colonne ajoutée, vous devez prévenir i-Comparateur afin qu'elle soit prise en compte.

Exports produits au format XML

Quels noms de balises dois-je utiliser ?

Vous pouvez choisir sans problème les noms des balises contenant chaque information, et plus largement l'architecture de votre export XML. Il est par contre important de ne pas modifier ces éléments une fois que le traitement de vos produits a commencé sur i-Compareur.

Puis-je modifier le nom de mes balises ?

Modifier le nom de vos balises dans un export XML aura pour conséquence la suppression de l'ensemble de vos produits dès la mise à jour suivante. Si vous souhaitez réaliser ce genre de modifications, il faut donc contacter i-Compareur afin de planifier une migration vers votre nouveau format.

Les noms des balises XML sont-ils sensibles à la casse (majuscules / minuscules) ?

Oui. Attention à toujours conserver la même casse pour le nom de vos balises. Changer la casse reviendrait au même que changer le nom de la balise, pouvant donc aller jusqu'à causer la suppression de vos produits dès la mise à jour suivante.

Comment éviter les erreurs de « parsing » XML ?

Une erreur classique consiste à ne pas encoder correctement les caractères spéciaux : vous devez faire particulièrement attention aux caractères « < », « > », « & », etc. Les deux méthodes valables pour gérer les caractères spéciaux consistent à les encoder en HTML (par exemple, « & » devient « & ») ou à utiliser une balise CDATA pour les champs de type texte.

Je souhaite ajouter une nouvelle balise (pour ajouter une information) dans mon export : comment faire ?

Vous pouvez sans problème ajouter une nouvelle balise XML/information dans votre export (par exemple ajouter le code EAN que vous ne communiquez pas avant), et sans notion d'ordre de balise. Une fois la nouvelle balise XML/information ajoutée, vous devez prévenir i-Compareur afin qu'elle soit prise en compte.

Qualité / Contraintes de l'information transmise dans vos exports

Qu'est ce qu'une bonne désignation de produit pour i-Compareur ?

Une bonne désignation doit permettre de faire comprendre au visiteur le produit que vous vendez du premier coup d'œil. Elle ne doit contenir ni trop, ni trop peu d'information. Cette notion est assez simple à comprendre, mais souvent négligée par les marchands.

Commençons avec quelques exemples de désignations pas assez précises :

- Four micro-ondes Samsung 900 watts : oui, mais quel modèle précisément ?
- Lecteur MP3 Apple iPod mini : oui, mais quelle capacité de mémoire ?
- AMD Athlon 64 X2 4400+ : ce processeur existant en 2 versions (2 sockets), si vous ne la précisez pas, le robot ne pourra pas la deviner, sauf s'il arrive à se raccrocher à la référence constructeur.

Continuons avec quelques exemples de désignations trop précises ou inadaptées :

- Epson EMP-TW700 - Lampe d'une durée de vie de 2000 heures : le risque ici est de voir le moteur confondre le vidéoprojecteur et son accessoire, la lampe.
- Le son de votre chaîne HiFi partout dans votre maison avec ce casque sans fil Sennheiser RS 120, doté d'une portée de 100m : le risque ici est de voir le moteur confondre le casque et la chaîne HiFi, ou de penser que ce produit est un pack / bundle (chaîne + casque). Evitez les désignations qui ressemblent à des descriptions.

Quelques autres conseils :

- Essayez de ne jamais dépasser 100 caractères pour votre désignation. Au delà, il s'agit en général plutôt d'une description courte.
- Il n'est pas utile de multiplier les déclinaisons d'écritures des références, i-Compareur les interprète en général très bien. Par exemple ne mettez pas dans votre désignation quelques chose comme TH-42PX71E TH42PX71E (2 fois la référence dans la même désignation, une avec et l'autre sans tiret) : cela n'aidera pas l'identification de vos produits, et peut au contraire créer des déclassements.
- Lorsque votre désignation est un peu longue et plutôt détaillée, évitez de mettre la référence ou le nom commercial du produit tout à la fin.
- Evitez les abréviations et les mots en langue étrangère.
- Méfiez-vous des mots « pour » et « avec », qui d'un point de vue sémantique accompagnent très souvent des accessoires ou des packs / bundle, et peuvent donc créer des problèmes pour l'identification de vos produits.

En aucun cas votre désignation ne doit contenir des informations annexes au produit comme :

- Un code promotion associé au produit,
- Le numéro de téléphone ou l'email du service client,
- Les informations sur la garantie,
- Les facilités de paiement offertes,
- L'existence de magasins ou points retraits,
- Les services que vous proposez,
- Etc.

Quelques méthodologies de rédactions pour des désignations efficaces :

- {Marque} + {Modèle, nom commercial ou référence}
- {Type de produit} + {Marque} + {Modèle, nom commercial ou référence}

Qu'est ce qu'une bonne catégorie de produit pour i-Compareur ?

Question prochainement traitée.

Quelles sont les contraintes pour la rédaction du texte promotionnel ?

i-Compareur peut afficher dans certaines conditions un texte promotionnel sous chacun de vos produits. Ce texte peut être personnalisé produit par produit, et doit donc être renseigné dans votre export produits. Une utilisation commode de ce texte est de signaler qu'il est possible de payer le produit en 3 fois sans frais, qu'un code promo est disponible, ou encore de mettre en avant vos atouts. Cependant certaines contraintes doivent être respectées lors de la rédaction de ce texte :

- La longueur du texte ne doit pas excéder 90 caractères, espaces compris.
- N'utilisez pas de propos superlatifs, invérifiables, etc..
- Il est interdit d'utiliser des caractères spéciaux pour augmenter la visibilité, comme #, \$, @, *, etc. Les répétitions de points d'exclamations, etc. sont également à proscrire.
- Il est interdit d'y relayer des numéros de téléphones

Tout abus sera sanctionné par le retrait immédiat de tous vos textes promotionnels, voire de l'ensemble de vos produits.

Résolution des problèmes avec vos produits

Mon produit n'apparaît pas du tout sur i-Comparateur : que faire ?

Question prochainement traitée.

Mon produit est dans les « Résultats non classés » : que faire ?

Il peut parfois arriver que certains de vos produits soient mal classés / identifiés / matchés par i-Comparateur. Ils apparaissent alors dans les « Résultats non classés » lorsque vous tapez le nom de votre produit dans le moteur de recherche, plutôt que dans la comparaison de prix appropriée.

Contrairement à ce qui se fait sur beaucoup de comparateurs de prix, vos produits ne sont pas classés par des humains, mais par le robot i-Comparateur. Il les classe en fonction des différents éléments que vous communiquez dans votre export produit, et s'appuie principalement sur la désignation, marque, catégorie, référence du constructeur, prix, etc.

Voici les étapes à suivre pour résoudre ce genre de problème :

1. Vérifiez que votre produit peut-être trouvé en tapant sa désignation complète, ou une partie de celle-ci.
2. Vérifiez que votre produit fait bien partie de la liste des catégories couvertes par i-Comparateur (cf. la liste sur <http://www.i-comparateur.com/prix/comparer.aspx>)
3. Sur la page qui contient toutes les références disponibles pour une catégorie, vérifiez qu'il existe bien une « fiche produit » dans laquelle votre produit pourrait être matché. Si vous en trouvez une, passez à l'étape 4. Si vous n'en trouvez pas, vous pouvez nous contacter pour nous signaler cette référence manquante et demander la création de cette fiche produit (particulièrement si votre référence est vendue par d'autres marchands)
4. D'une manière générale, est-ce que les informations que vous transmettez sont « suffisantes » pour classer le produit : lorsque l'on regarde votre marque + nom + catégorie + référence, on doit pouvoir savoir sans aucune ambiguïté quel produit vous vendez. Il faut bien garder en tête que si un humain peut avoir un doute en voyant les éléments que vous fournissez, un robot ne pourra pas inventer de l'information et faire de miracle ;-)
5. Vérifiez la marque de votre produit. Sur i-Comparateur, la marque est très souvent discriminante : une marque erronée ou vide cause donc le déclassement presque systématique d'un produit. Les erreurs les plus courantes sont les marque en attente d'attribution sur votre plateforme e-commerce, avec des noms comme « N/A », « Autre », « Générique », etc. Méfiez vous également des marques incluant des éléments caractérisant le produit, comme « Canon – Photo » par exemple.
6. Vérifiez que votre désignation permet d'identifier parfaitement le produit (cf. question « Qu'est ce qu'une bonne désignation de produit pour i-Comparateur ? »)
7. Vérifiez que votre catégorie est en accord avec le produit vendu (cf. question « Qu'est ce qu'une bonne catégorie de produit pour i-Comparateur ? »)
8. Si vous nous transmettez la référence constructeur, vérifiez qu'elle est correcte.

Si vous modifiez un élément suite à ces différentes étapes, patientez 24H environ pour vérifier si le problème d'identification de votre produit est résolu. Si ce n'est pas le cas passé ce délai, vous pouvez nous contacter pour nous signaler le problème.