



Enviar al soporte el registro del módulo y las exportaciones JSON

Tres archivos para diagnosticar un incidente de sincronización, sin acceso a su Dolibarr

Doli2Shop · Actualizado : 28/09/2026

Procedimiento para el cliente. El soporte le ha pedido —o usted quiere prepararlo antes incluso de escribir— tres archivos para diagnosticar un incidente de sincronización (por ejemplo, una resincronización de stock que termina con errores, o variantes de producto cuyo stock vuelve a cero). Estos tres archivos permiten al soporte ver exactamente lo que el módulo hizo realmente, en qué producto y con qué ajustes, sin necesitar acceso a su Dolibarr. Calcule cinco minutos: ninguno de estos pasos modifica sus datos ni su configuración.

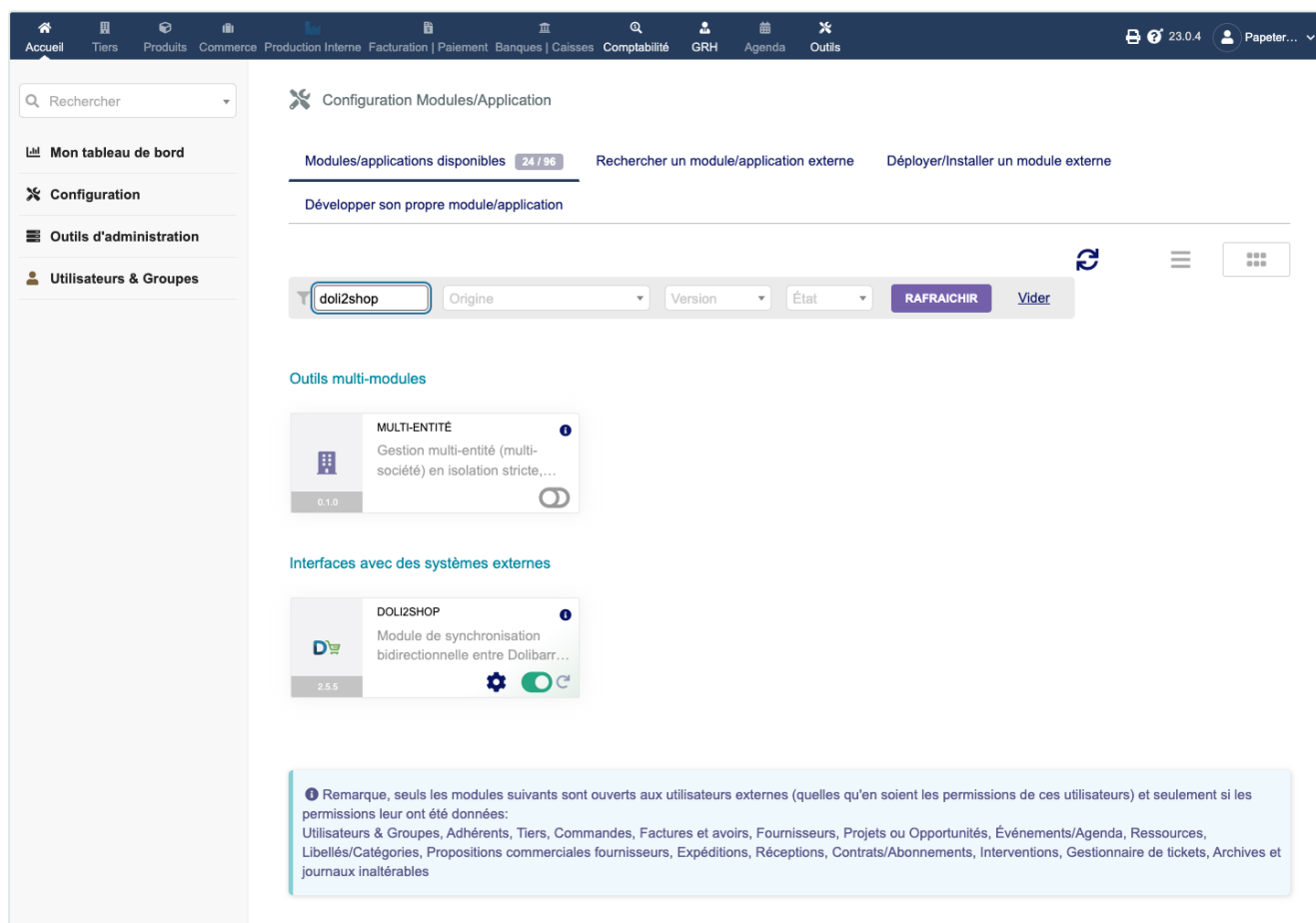
Los tres archivos que debe adjuntar a su mensaje:

1. el **registro del módulo** (`dolibarr_doli2shop.log`);
2. la **exportación JSON de un producto** afectado por el problema;
3. la **exportación JSON de la configuración del módulo** (diagnóstico).

1. Acceder a la configuración del módulo

Doli2Shop no tiene entrada propia en el menú izquierdo de Dolibarr: se accede siempre desde la pantalla de gestión de módulos.

1. En Dolibarr, vaya a **Inicio** → **Configuración** → **Módulos/Aplicaciones**.
2. Filtre por **doli2shop** en el campo de búsqueda si la lista es larga.
3. En la ficha **DOLI2SHOP**, haga clic en el icono con forma de **engranaje** («Configurar»).



Llegará a una página con una barra de pestañas arriba (**Asistente, Tiendas, Configuración**, etc.). Ahí se encuentran las dos pantallas usadas a continuación: **Tickets de Soporte** y **Salud & Diagnóstico**.

2. Descargar el registro del módulo

El módulo escribe sus propias trazas (lo que realmente hizo, ciclo a ciclo) en un archivo propio, `dolibarr_doli2shop.log` — distinto del registro general de Dolibarr. Es este archivo el que hay que adjuntar.

1. Haga clic en la pestaña **Tickets de Soporte**.
2. En la parte superior de la pantalla, bajo «¿Algo que comunicarnos?», haga clic en **Descargar el registro del módulo**.

1. Pestaña **Tickets de Soporte** — aquí es donde el módulo muestra el enlace de descarga de su registro, incluso antes de la lista de tickets.
2. Botón **Descargar el registro del módulo**: descarga `dolibarr_doli2shop.log`, con su tamaño actual mostrado al lado.

El archivo descargado se llama `doli2shop_AAAA-MM-DD_HHMMSS.log`.

Si el botón no aparece en la pestaña Tickets de Soporte (registro desactivado), el mismo botón también existe al final de la pestaña **Registro de acciones**:

Journal des actions du module Retour liste des modules

Assistant Boutiques Général Paramètres Licence Tickets **1** Support Santé & diagnostic Guide de configuration

À propos

Actions importantes du module hors webhooks (clôtures automatiques, skips d'idempotence, erreurs CRON). Complément du journal des événements webhook.

Type d'action: Tout Resultat: Tout Date debut: jj/mm/aaaa Date fin: jj/mm/aaaa Filtre boutique: Toutes les boutiques **FILTRES**

Date	Type d'action	Objet Dolibarr	Resultat	Message
19/07/2026 13:15	Recalage initial du stock	-	SUCCESS	API stock/recalage lot offset=0 : 0 poussés, 0 erreurs, 0 ignorés

Le module écrit ses traces dans son propre fichier, dolibarr_doli2shop.log, à côté du journal général de Dolibarr et géré par lui (rotation, archivage et purge natifs). Taille actuelle : 728 Ko. En cas de problème, téléchargez-le et joignez-le à votre demande d'assistance. **TÉLÉCHARGER LE JOURNAL DU MODULE** **2**

Les entrées de plus de 90 jours peuvent être purgées. **PURGER LES ENTRÉES ANCIENNES**

1. Pestaña **Registro de acciones** — vía alternativa si el botón no aparece en la pestaña Tickets de Soporte.
2. El mismo botón **Descargar el registro del módulo**, con el mismo archivo detrás, al final de esta pantalla.

Qué contiene este archivo

Las acciones realmente ejecutadas por el módulo: sincronizaciones lanzadas, errores y avisos encontrados, llamadas a la API de Shopify, decisiones tomadas (por ejemplo, por qué no se actualizó una variante). Las direcciones de correo y los nombres de sus clientes que puedan aparecer en estos mensajes se enmascaran normalmente antes de escribirse (por ejemplo, `j***@***.com`): el registro está pensado para diagnosticar un incidente técnico, no para transportar su fichero de clientes.

Si el registro está vacío o es muy corto

El registro puede estar desactivado, o su nivel de detalle configurado demasiado bajo para capturar el incidente. Dos ajustes, desde **Inicio** → **Configuración** → **Otros** → **Variables** (todavía sin pantalla dedicada en el módulo):

Constante	Valor a introducir	Efecto
<code>DOLI2SHOP_LOG_FILE_ENABLED</code>	1	Activa el registro del módulo (ya activo por defecto — compruébelo solo si sigue desesperadamente vacío)
<code>DOLI2SHOP_LOG_FILE_LEVEL</code>	7	Pone el registro del módulo en detalle máximo (DEBUG), solo para este módulo — sin sobrecargar el registro general de Dolibarr

Una vez colocadas estas dos constantes:

1. **Repita la acción que falla** (por ejemplo: relance la resincronización de stock desde la pestaña **Sincronización manual**) para que el incidente quede registrado en detalle.
2. Vuelva a descargar el registro siguiendo el paso 2 anterior.
3. Una vez recuperado el registro, elimine la constante `DOLI2SHOP_LOG_FILE_LEVEL` (o vuelva a ponerla en `6`) para volver al nivel normal — de lo contrario el registro permanece en detalle máximo de forma continua.

3. Exportar el JSON de un producto con error

Esta exportación recupera, en directo desde Shopify, la ficha en bruto de **un** producto — variantes, opciones, precio, stock, metadatos y medios tal como Shopify los conoce en el momento de la exportación. Esto permite al soporte comparar lo que Shopify devuelve con lo que Dolibarr muestra, sin necesitar acceso a su tienda.

1. Localice, en la lista de errores mostrada al final de su resincronización de stock, el **SKU** (referencia) o el **título** de uno de los productos afectados — uno solo basta para un primer diagnóstico.
2. Vuelva a la configuración del módulo, pestaña **Salud & Diagnóstico**.
3. Haga clic en el botón **Exportar un producto Shopify (JSON)**.

Santé & diagnostic Retour liste des modules

Assistant Boutiques Général Paramètres Licence Tickets Support **Santé & diagnostic** Guide de configuration

À propos

Synthèse par boutique

Identifiants manquants

EXPORTER UNE COMMANDE SHOPIFY (JSON) EXPORTER UN PRODUIT SHOPIFY (JSON) EXPORTER PLUSIEURS COMMANDES (ZIP)

Diagnostic
Vérification automatique de la configuration, migration, connexion API Shopify et droits utilisateur

EXPORTER 2 NOSTIC (JSON)

État du module

Vérification	Valeur	Statut
Module activé	Oui	✓
Synchronisation des collections	Désactivé/activé/écouter	
Type de stock	Stock virtuel	
Produits par CRON	10	
Commandes max par sync	10	
URL Boutique	Non configuré	✗
Cle API	Manquante	✗
Jeton d'accès	Manquant	✗
Cle secret API	Manquante	✗
Location ID	Non configuré	✗
Table : <code>llx_doli2shop_products</code>	Présente	✓
Table : <code>llx_doli2shop_orders</code>	Présente	✓
Table : <code>llx_doli2shop_collections</code>	Présente	✓
Table : <code>llx_doli2shop_payments</code>	Présente	✓
Table <code>llx_doli2shop_stores</code> (schéma)	Colonnes manquantes Aucune donnée détectée par ailleurs — base de données incomplète : colonnes manquantes sur la table des boutiques (access_token, api_key, api_secret, location_id, fr, categorie, is_default, active, tms). Désactivez puis réactivez le module Doli2Shop pour appliquer la migration.	✗

Statut du support

Vérification	Valeur	Statut
Mode de licence	Aucun système grave détecté/écouter/écouter; Installez l'app Shopify ou achetez sur Dolibare pour activer votre licence	!
Email d'achat support	Aucun email d'achat configuré/écouter; Configurez votre email d'achat Dolibare dans Administration → Shopify → Onglet Support	!
Validité du support	Module/Application non configuré/écouter; Aucune validation de licence possible sans email d'achat ou serial number	!
Validation du support activée	Non	
Cache de validation activé	Non	

Tâches planifiées

Connectivité API Shopify

Vérifications API Dolibarr

Synchronisations récentes

Lignes en base pour les webhooks

Emplacement du module

Intégrité des fichiers du paquet

Fichiers de log

Vérification	Valeur	Statut
Fichier de log	/var/www/dolibarr/documents/dolibarr.log	
Taille du log	211.08 MB	!
Recommandation	Archiver le fichier de log (> 100 MB)	!

Besoin d'aide ?
Notre équipe est là pour vous aider. Téléchargez le diagnostic et contactez-nous.

Télécharger le diagnostic Contacter le support

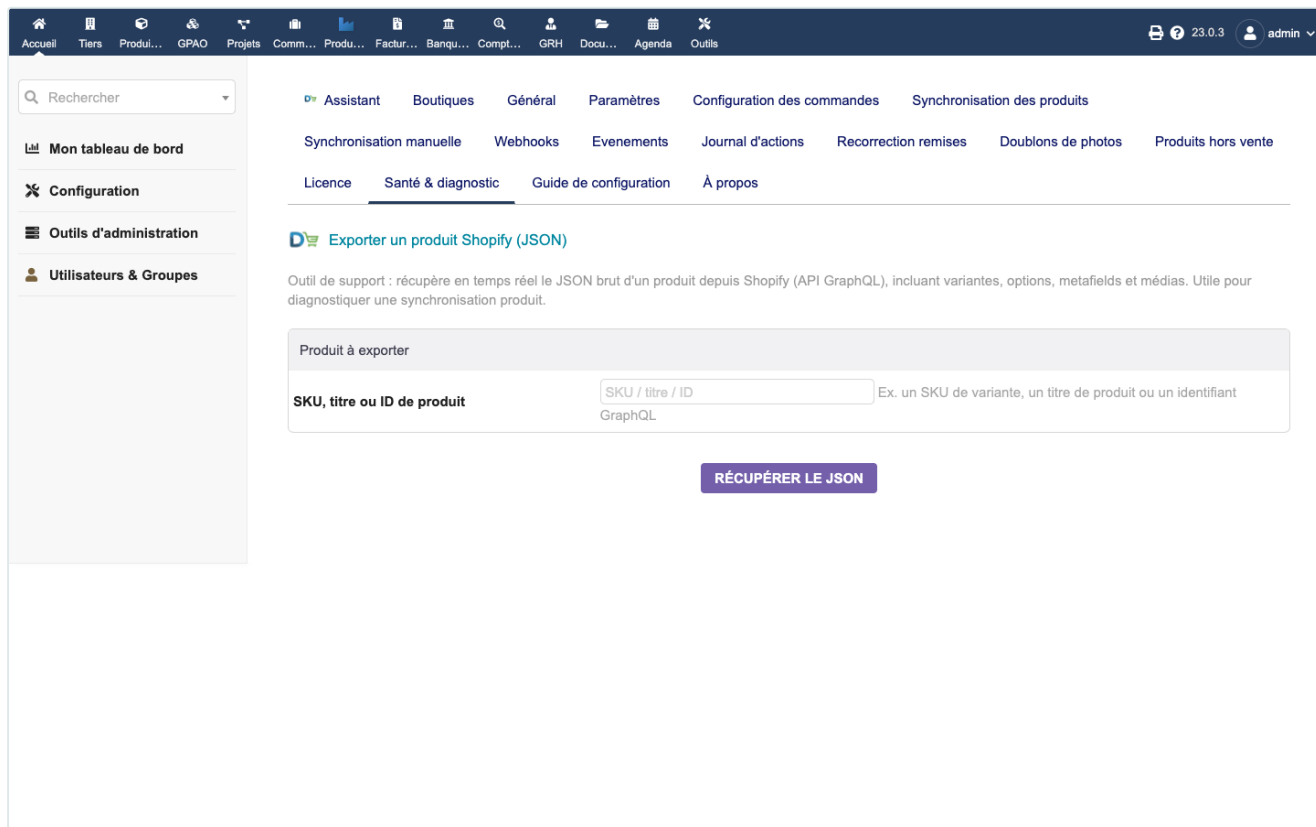
Comment obtenir de l'aide

- Téléchargez le fichier de diagnostic .JSON ci-dessus
- Envoyez-nous un email en joignant ce fichier
- Décrivez votre problème le plus précisément possible

Email de support : ds12shop@titeete.com

1. Botón **Exporter un produit Shopify (JSON)** — abre la herramienta de búsqueda de un producto por SKU, título o identificador.
2. Botón **Exporter diagnóstico (JSON)** — descarga con un clic la configuración completa del módulo (archivo n.º 3, más abajo).

3. Introduzca el SKU o el título localizado en el paso 1 y haga clic en **Obtener el JSON**.



1. Una vez mostrado el resultado, haga clic en **Descargar el JSON**.

El archivo descargado se llama `produit_<nombre-del-producto>.json`. Contiene los datos de Shopify y Dolibarr de ese único producto — no figura ningún dato personal de cliente (no es un pedido, solo una ficha de producto).

4. Exportar la configuración del módulo (diagnóstico)

Este archivo lista todos los ajustes actuales del módulo (conexión, reglas de sincronización, mapeos, etc.), lo que evita que el soporte le haga una larga serie de preguntas sobre su configuración.

1. En la misma pestaña **Salud & Diagnóstico**, en la parte superior de la página, haga clic en **Exportar diagnóstico (JSON)** (marca n.º 2 en la captura anterior).

El archivo descargado se llama `diagnostic_shopify_AAAA-MM-DD_HH-mm-ss.json`.

⚠ Este archivo contiene los parámetros técnicos de conexión del módulo (nombre de la tienda, tokens de conexión a Shopify, ajustes de sincronización). El módulo ya enmascara automáticamente parte de estos valores antes de la exportación (los tokens de acceso y claves de API principales aparecen en forma truncada, por ejemplo `abcd***wxyz`) — **pero todavía no todos los campos de conexión, a día de hoy**. Una próxima versión del módulo eliminará todo identificador de conexión de este archivo, incluso en forma enmascarada.

Hasta que esa versión esté disponible: envíe este archivo al soporte únicamente si este se lo ha pedido explícitamente, solo al soporte de P'tite Tête por la vía habitual (respuesta a este mensaje, o

nuevo ticket de soporte), nunca a otro destinatario, y no lo publique en ningún espacio de intercambio público.

5. Enviar los tres archivos

Responda al mensaje del soporte (o cree un mensaje desde la pestaña **Tickets de Soporte**) adjuntando los tres archivos:

- el registro del módulo (`doli2shop_....log`);
- la exportación del producto (`produit_....json`);
- la exportación de la configuración (`diagnostic_shopify_....json`) — solo si el soporte se lo ha pedido (véase la advertencia del paso 4).

Si el registro es demasiado voluminoso para su correo (más de unos pocos megabytes), comprímalo primero en un archivo `.zip` antes de enviarlo.

6. Qué hace el soporte con ello

El registro permite reproducir, minuto a minuto, lo que el módulo realmente intentó hacer con sus productos y localizar dónde se detuvo o falló una sincronización. La exportación del producto y la exportación de la configuración permiten contrastar el estado real de Shopify y sus ajustes con lo que reporta el registro, para identificar la causa exacta en lugar de formular hipótesis.