



Envoyer au support le journal et les exports JSON

Trois fichiers pour diagnostiquer un incident de synchronisation, sans accès à votre Dolibarr

Doli2Shop · Mise à jour : 28/09/2026

Procédure client. Le support vous a demandé — ou vous demandez vous-même, avant même d'écrire — trois fichiers pour diagnostiquer un incident de synchronisation (par exemple une resynchronisation de stock qui se termine avec des erreurs, ou des déclinaisons de produit qui repassent à 0 en stock). Ces trois fichiers permettent au support de voir exactement ce que le module a fait, sur quel produit, et avec quels réglages, sans avoir besoin d'un accès à votre Dolibarr. Comptez cinq minutes : aucune de ces étapes ne modifie vos données ni votre configuration.

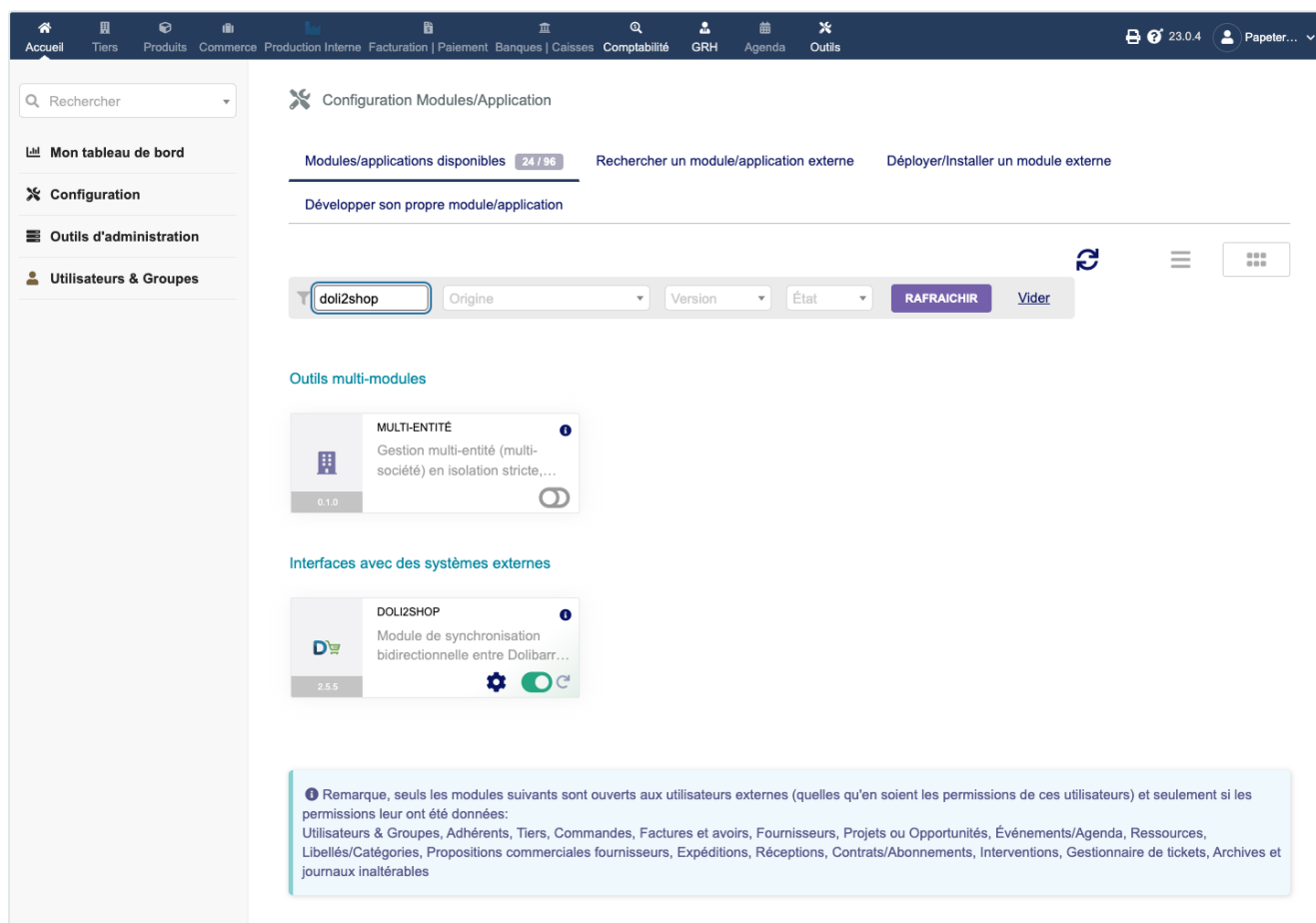
Les trois fichiers à joindre à votre message :

1. le **journal du module** (`dolibarr_doli2shop.log`) ;
2. l'**export JSON d'un produit concerné** par le problème ;
3. l'**export JSON de la configuration du module** (diagnostic).

1. Accéder à la configuration du module

Le module Doli2Shop n'a pas d'entrée dans le menu de gauche de Dolibarr : on y accède toujours par l'écran de gestion des modules.

1. Dans Dolibarr, allez dans **Accueil** → **Configuration** → **Modules/Applications**.
2. Filtrez sur **doli2shop** dans le champ de recherche si la liste est longue.
3. Sur la vignette **DOLI2SHOP**, cliquez sur l'icône en forme d'**engrenage** (« Configurer »).



Vous arrivez sur une page avec une barre d'onglets en haut (**Assistant, Boutiques, Paramètres**, etc.). C'est dans cette barre que se trouvent les deux écrans utilisés ci-dessous : **Tickets Support** et **Santé & diagnostic**.

2. Télécharger le journal du module

Le module écrit ses propres traces (ce qu'il a réellement fait, cycle par cycle) dans un fichier qui lui est propre, `dolibarr_doli2shop.log` — distinct du journal général de Dolibarr. C'est ce fichier qu'il faut joindre.

1. Cliquez sur l'onglet **Tickets Support**.
2. En haut de l'écran, sous « Un problème à nous signaler ? », cliquez sur **Télécharger le journal du module**.

1. Onglet **Tickets Support** — c'est ici que le module affiche le lien de téléchargement de son journal, avant même la liste des tickets.
2. Bouton **Télécharger le journal du module** : télécharge `dolibarr_doli2shop.log`, avec sa taille actuelle affichée à côté.

Le fichier téléchargé s'appelle `doli2shop_AAAA-MM-JJ_HHMMSS.log`.

Si le bouton n'apparaît pas sur l'onglet Tickets Support (journal désactivé), le même bouton existe aussi en bas de l'onglet **Journal d'actions** :

Journal des actions du module

Retour liste des modules

Assistant Boutiques Général Paramètres Licence Tickets 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 début: jj/mm/aaaa Date fin: jj/mm/aaaa Filtre boutique: Toutes les boutiques **FILTRE**

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**

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

1. Onglet **Journal d'actions** — chemin de repli si le bouton n'apparaît pas sur l'onglet Tickets Support.
2. Même bouton **Télécharger le journal du module**, avec le même fichier à la clé, en bas de cet écran.

Ce que contient ce fichier

Les actions réellement exécutées par le module : synchronisations lancées, erreurs et avertissements rencontrés, appels à l'API Shopify, décisions prises (par exemple pourquoi une variante n'a pas été mise à jour). Les adresses e-mail et noms de vos clients qui peuvent apparaître dans ces messages sont normalement masqués avant écriture (par exemple `j***@***.com`) : le journal est fait pour diagnostiquer un incident technique, pas pour transporter votre fichier clients.

Si le journal est vide ou très court

Le journal peut être désactivé, ou son niveau de détail réglé trop bas pour capturer l'incident. Deux réglages, à faire depuis **Accueil** → **Configuration** → **Divers** → **Variables** (aucun écran dédié dans le module pour l'instant) :

Constante	Valeur à saisir	Effet
<code>DOLI2SHOP_LOG_FILE_ENABLED</code>	1	Active le journal du module (déjà actif par défaut — à vérifier seulement s'il reste désespérément vide)
<code>DOLI2SHOP_LOG_FILE_LEVEL</code>	7	Passe le journal du module en détail maximal (DEBUG), pour ce module uniquement — sans alourdir le journal général de Dolibarr

Une fois ces deux constantes en place :

1. **Relancez l'action qui pose problème** (par exemple : relancez la resynchronisation du stock depuis l'onglet **Synchronisation manuelle**) pour que l'incident soit journalisé en détail.
2. Retéléchargez le journal en suivant l'étape 2 ci-dessus.
3. Une fois le journal récupéré, supprimez la constante `DOLI2SHOP_LOG_FILE_LEVEL` (ou remettez-la à `6`) pour revenir au niveau normal — sans quoi le journal reste en détail maximal en continu.

3. Exporter le JSON d'un produit en erreur

Cet export récupère, en direct depuis Shopify, la fiche brute d'un produit — variantes, options, prix, stock, métadonnées et médias tels que Shopify les connaît au moment de l'export. C'est ce qui permet au support de comparer ce que Shopify renvoie avec ce que Dolibarr affiche, sans avoir besoin d'un accès à votre boutique.

1. Repérez, dans la liste des erreurs affichée à la fin de votre resynchronisation de stock, le **SKU** (référence) ou le **titre** d'un des produits concernés — un seul suffit pour un premier diagnostic.
2. Retournez dans la configuration du module, onglet **Santé & diagnostic**.
3. Cliquez sur le bouton **Exporter un produit Shopify (JSON)**.

Actuel Tous Produits Commentaires Production Intermédiaire Facturation Paiement Banques Comptabilité GED Agents Outils 23.5.4 Papier...

Rechercher

Mon tableau de bord Configuration Outils d'administration Utilisateurs & Groupes

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 **1** JET SHOPIFY (JSON) EXPORTER PLUSIEURS COMMANDES (ZIP)

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

EXPORTER **2** NOSTIC (JSON)

Test connexion Shopify

Vérification des droits utilisateur

Vérifications système

État du module

Vérification	Valeur	Statut
Module activé	Oui	✓
Synchronisation des collections	Désactivé/actif/désactivé	!
Type de stock	Stock virtuel	!
Produits par CRON	10	!
Commandes max par sync	10	!
URL Boutique	Non configuré	✗
Clé API	Manquante	✗
Jeton d'accès	Manquant	✗
Clé secrète API	Manquante	✗
Location ID	Non configuré	✗
Table : <code>tx_doli2shop_products</code>	Présente	✓
Table : <code>tx_doli2shop_orders</code>	Présente	✓
Table : <code>tx_doli2shop_collections</code>	Présente	✓
Table : <code>tx_doli2shop_payments</code>	Présente	✓
Table <code>tx_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, tx_categorie, tx_default, active, tms). Désactivez puis réactivez le module Doli2Shop pour appliquer la migration.	✗

Statut du support

Vérification	Valeur	Statut
Mode de licence	Aucun système gravure/désactivation/désactivation: Installez l'app Shopify ou achetez sur DoliStore pour activer votre licence	!
Email d'achat support	Aucun email d'achat configuré/désactivé: Configurez votre email d'achat DoliStore dans Administration → Shopify → Onglet Support	!
Validité du support	Module/Application non configuré/désactivé: 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 DoliBar

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/doli2shop/documents/doli2shop.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

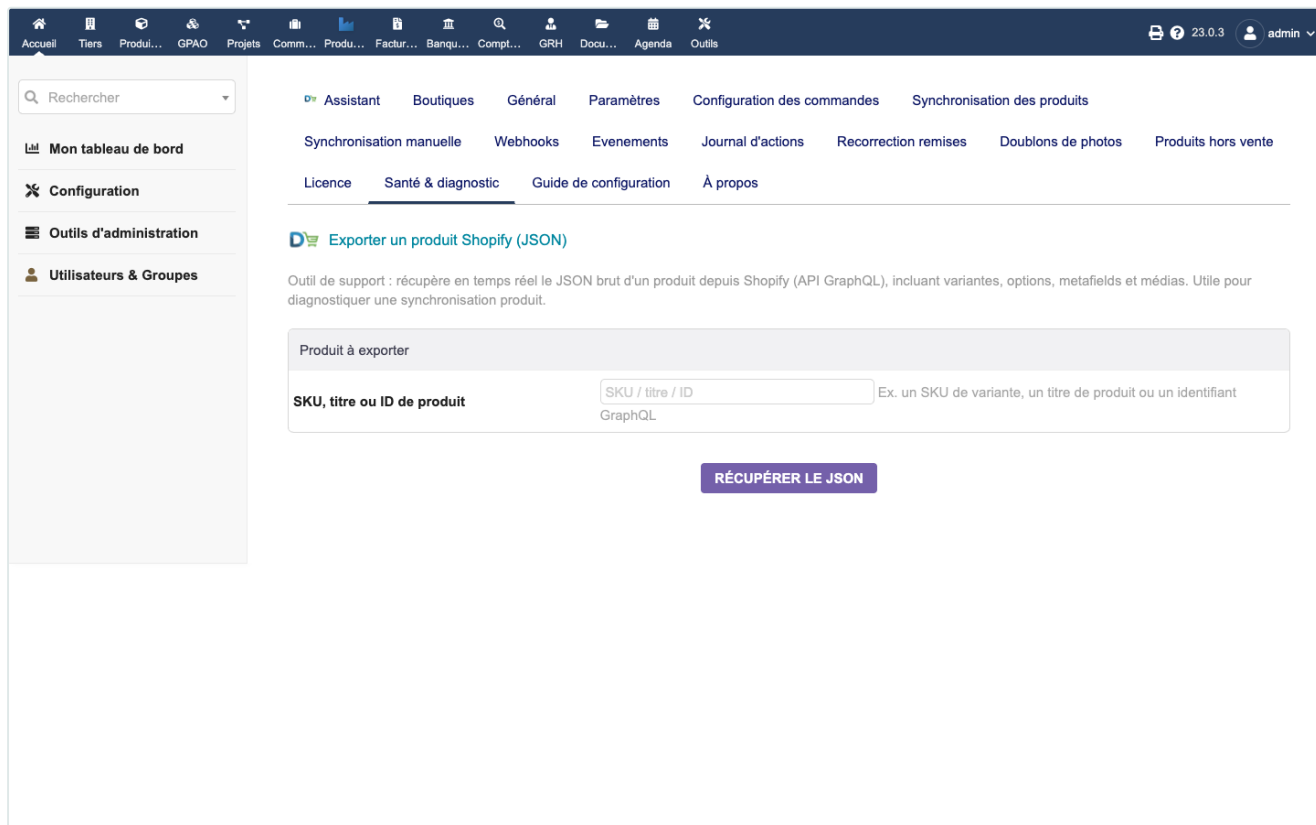
Comment obtenir de l'aide

- 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@ptitetete.com

1. Bouton **Exporter un produit Shopify (JSON)** — ouvre l'outil de recherche d'un produit par SKU, titre ou identifiant.
2. Bouton **Exporter diagnostic (JSON)** — télécharge en un clic la configuration complète du module (fichier n° 3, ci-dessous).

3. Saisissez le SKU ou le titre repéré à l'étape 1, puis cliquez sur **Récupérer le JSON**.



1. Une fois le résultat affiché, cliquez sur **Télécharger le JSON**.

Le fichier téléchargé s'appelle `produit_<nom-du-produit>.json`. Il contient les données Shopify et Dolibarr de ce seul produit — aucune donnée personnelle de client n'y figure (ce n'est pas une commande, seulement une fiche produit).

4. Exporter la configuration du module (diagnostic)

Ce fichier liste tous les réglages actuels du module (connexion, règles de synchronisation, mappings, etc.), ce qui évite au support de vous poser une longue série de questions sur votre configuration.

1. Sur le même onglet **Santé & diagnostic**, tout en haut de la page, cliquez sur **Exporter diagnostic (JSON)** (pastille n° 2 sur la capture ci-dessus).

Le fichier téléchargé s'appelle `diagnostic_shopify_AAAA-MM-JJ_HH-mm-ss.json`.

⚠ Ce fichier contient les paramètres techniques de connexion du module (nom de la boutique, jetons de connexion à Shopify, réglages de synchronisation). Le module masque déjà automatiquement une partie de ces valeurs avant l'export (les jetons d'accès et clés d'API principaux apparaissent sous une forme tronquée, par exemple `abcd***wxyz`) — **mais pas encore la totalité des champs de connexion, à cette date**. Une prochaine version du module supprimera tout identifiant de connexion de ce fichier, même sous forme masquée.

En attendant cette version : n'envoyez ce fichier au support que si celui-ci vous l'a explicitement demandé, uniquement au support P'tite Tête par la voie habituelle (réponse à ce message, ou nouveau ticket support), jamais à un autre destinataire, et ne le déposez sur aucun espace de partage public.

5. Envoyer les trois fichiers

Répondez au message du support (ou créez un message depuis l'onglet **Tickets Support**) en joignant les trois fichiers :

- le journal du module (`doli2shop_....log`) ;
- l'export du produit (`produit_....json`) ;
- l'export de la configuration (`diagnostic_shopify_....json`) — uniquement si le support vous l'a demandé (voir l'avertissement de l'étape 4).

Si le journal est trop volumineux pour votre messagerie (au-delà de quelques mégaoctets), compressez-le d'abord dans une archive `.zip` avant de l'envoyer.

6. Ce que le support en fait

Le journal permet de rejouer, minute par minute, ce que le module a réellement tenté sur vos produits et de repérer où une synchronisation s'est arrêtée ou a échoué. L'export produit et l'export de configuration permettent de confronter l'état réel de Shopify et vos réglages à ce que le journal rapporte, pour identifier la cause exacte plutôt que de formuler des hypothèses.

Association P'tite Tête — 5 Grande Rue, 21220 URCY, France · RNA W212013679 · SIRET 900 007 667 00018 · TVA FR77900007667 ·
doli2shop@ptitetete.org · doli2shop.ptitetete.org