



Inviare al supporto il registro del modulo e le esportazioni JSON

Tre file per diagnosticare un problema di sincronizzazione, senza accesso al vostro Dolibarr

Doli2Shop · Aggiornato : 28/09/2026

Procedura per il cliente. Il supporto ve lo ha chiesto — o volete prepararlo voi stessi, prima ancora di scrivere — tre file per diagnosticare un problema di sincronizzazione (per esempio una risincronizzazione delle scorte che termina con errori, o varianti di prodotto il cui stock torna a zero). Questi tre file permettono al supporto di vedere esattamente cosa ha fatto realmente il modulo, su quale prodotto e con quali impostazioni, senza bisogno di accedere al vostro Dolibarr. Calcolate cinque minuti: nessuno di questi passaggi modifica i vostri dati né la vostra configurazione.

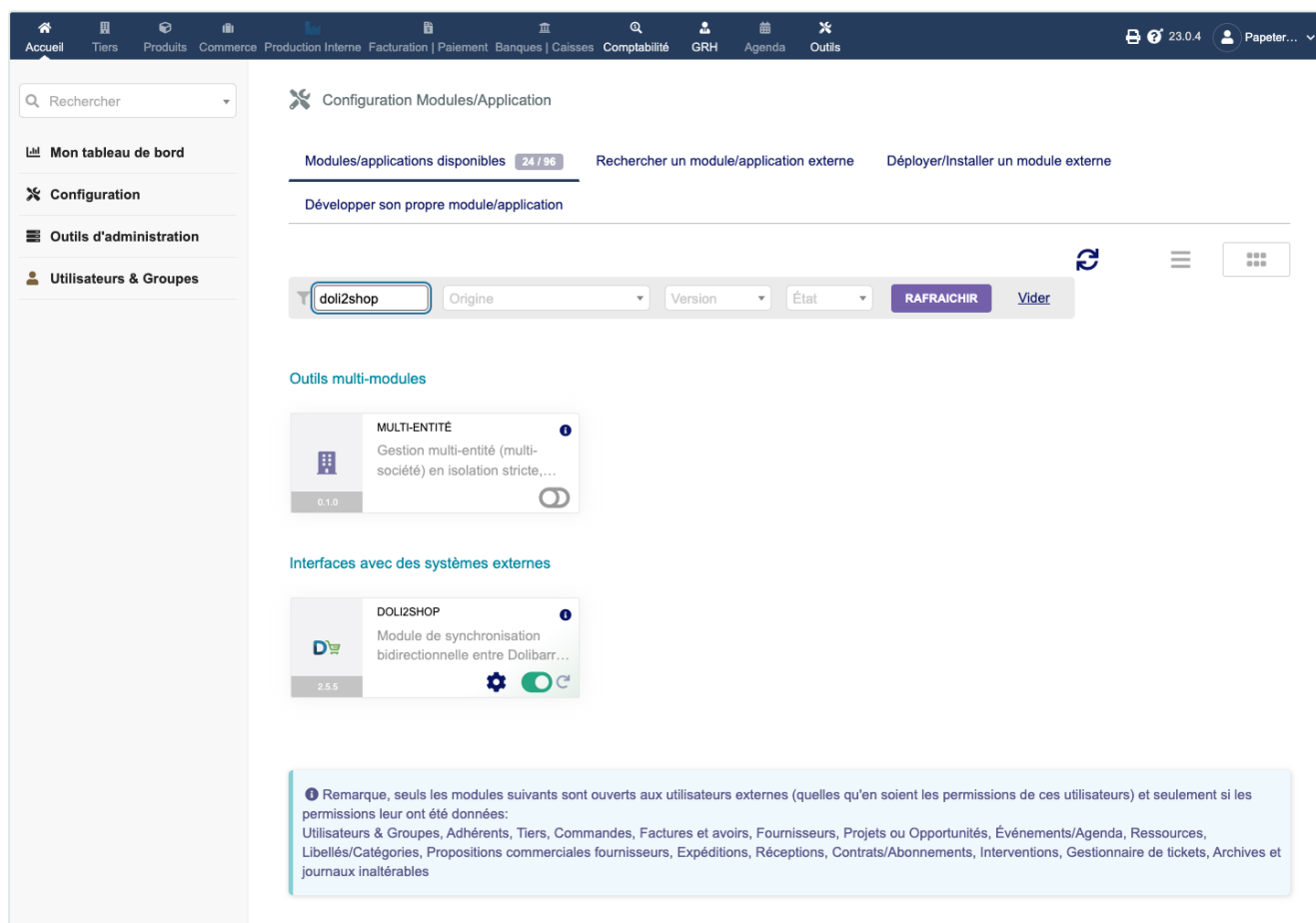
I tre file da allegare al vostro messaggio:

1. il **registro del modulo** (`dolibarr_doli2shop.log`);
2. l'**esportazione JSON di un prodotto** interessato dal problema;
3. l'**esportazione JSON della configurazione del modulo** (diagnostica).

1. Accedere alla configurazione del modulo

Doli2Shop non ha una voce propria nel menu di sinistra di Dolibarr: vi si accede sempre dalla schermata di gestione dei moduli.

1. In Dolibarr, andate su **Home** → **Configurazione** → **Moduli/Applicazioni**.
2. Filtrate su **doli2shop** nel campo di ricerca se l'elenco è lungo.
3. Sulla scheda **DOLI2SHOP**, cliccate sull'icona a forma di **ingranaggio** («Configura»).



Arriverete su una pagina con una barra di schede in alto (**Assistente**, **Negozi**, **Impostazioni**, ecc.). È lì che si trovano le due schermate usate qui sotto: **Ticket di Supporto** e **Salute & Diagnostica**.

2. Scaricare il registro del modulo

Il modulo scrive le proprie tracce (ciò che ha realmente fatto, ciclo per ciclo) in un file proprio, `dolibarr_doli2shop.log` — distinto dal registro generale di Dolibarr. È questo il file da allegare.

1. Cliccate sulla scheda **Ticket di Supporto**.
2. In alto nella schermata, sotto «Un problema da segnalarci?», cliccate su **Scarica il registro del modulo**.

1. Scheda **Ticket di Supporto** — è qui che il modulo mostra il link di download del proprio registro, ancora prima dell'elenco dei ticket.
2. Pulsante **Scarica il registro del modulo**: scarica `dolibarr_doli2shop.log`, con la dimensione attuale mostrata accanto.

Il file scaricato si chiama `doli2shop_AAAA-MM-GG_HHMMSS.log`.

Se il pulsante non compare nella scheda Ticket di Supporto (registro disattivato), lo stesso pulsante esiste anche in fondo alla scheda **Registro azioni**:

Journal des actions du module

Retour liste des modules

Assistant Boutiques Général Paramètres Licence Ticket **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 **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. Scheda **Registro azioni** — percorso alternativo se il pulsante non compare nella scheda Ticket di Supporto.
2. Lo stesso pulsante **Scarica il registro del modulo**, con lo stesso file dietro, in fondo a questa schermata.

Cosa contiene questo file

Le azioni realmente eseguite dal modulo: sincronizzazioni avviate, errori e avvisi incontrati, chiamate all'API Shopify, decisioni prese (per esempio perché una variante non è stata aggiornata). Gli indirizzi e-mail e i nomi dei vostri clienti che possono comparire in questi messaggi sono normalmente mascherati prima della scrittura (per esempio `j***@***.com`): il registro serve a diagnosticare un problema tecnico, non a trasportare il vostro archivio clienti.

Se il registro è vuoto o molto corto

Il registro può essere disattivato, oppure il suo livello di dettaglio impostato troppo basso per catturare l'incidente. Due impostazioni, da effettuare da **Home** → **Configurazione** → **Varie** → **Variabili** (ancora nessuna schermata dedicata nel modulo):

Costante	Valore da inserire	Effetto
<code>DOLI2SHOP_LOG_FILE_ENABLED</code>	1	Attiva il registro del modulo (già attivo per impostazione predefinita — da verificare solo se rimane disperatamente vuoto)
<code>DOLI2SHOP_LOG_FILE_LEVEL</code>	7	Porta il registro del modulo al massimo dettaglio (DEBUG), solo per questo modulo — senza appesantire il registro generale di Dolibarr

Una volta impostate queste due costanti:

1. **Rilanciate l'azione che dà problemi** (per esempio: rilanciate la risincronizzazione delle scorte dalla scheda **Sincronizzazione manuale**) affinché l'incidente venga registrato in dettaglio.
2. Riscaricate il registro seguendo il passo 2 qui sopra.
3. Una volta recuperato il registro, eliminate la costante `DOLI2SHOP_LOG_FILE_LEVEL` (o riportatela a `6`) per tornare al livello normale — altrimenti il registro resta al massimo dettaglio in modo continuo.

3. Esportare il JSON di un prodotto in errore

Questa esportazione recupera, in tempo reale da Shopify, la scheda grezza di **un** prodotto — varianti, opzioni, prezzo, stock, metadati e media così come Shopify li conosce al momento dell'esportazione. Questo permette al supporto di confrontare ciò che Shopify restituisce con ciò che Dolibarr mostra, senza bisogno di accedere al vostro negozio.

1. Individuate, nell'elenco degli errori mostrato alla fine della risincronizzazione delle scorte, lo **SKU** (riferimento) o il **titolo** di uno dei prodotti interessati — uno solo è sufficiente per una prima diagnosi.
2. Tornate alla configurazione del modulo, scheda **Salute & Diagnostica**.
3. Cliccate sul pulsante **Esporta un prodotto 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 **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/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>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 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

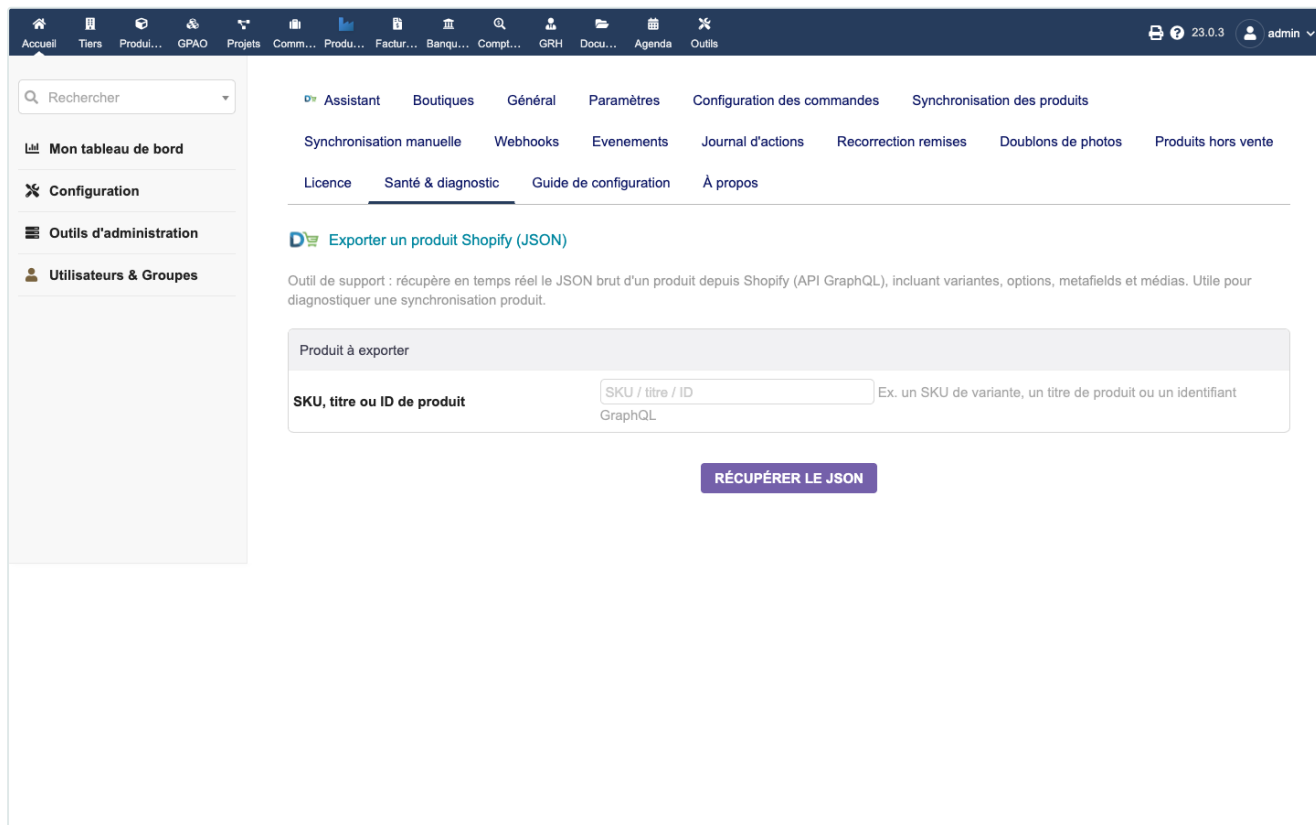
Comment obtenir de l'aide

- 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@t1tetete.com

1. Pulsante **Esporta un prodotto Shopify (JSON)** — apre lo strumento di ricerca di un prodotto per SKU, titolo o ID.
2. Pulsante **Esporta diagnostica (JSON)** — scarica con un clic la configurazione completa del modulo (file n. 3, qui sotto).

3. Inserite lo SKU o il titolo individuato al passo 1, poi cliccate su **Recupera il JSON**.



1. Una volta mostrato il risultato, cliccate su **Scarica il JSON**.

Il file scaricato si chiama `produit_<nome-del-prodotto>.json`. Contiene i dati Shopify e Dolibarr di quel singolo prodotto — non vi figura alcun dato personale di clienti (non è un ordine, solo una scheda prodotto).

4. Esportare la configurazione del modulo (diagnostica)

Questo file elenca tutte le impostazioni attuali del modulo (connessione, regole di sincronizzazione, mappature, ecc.), evitando al supporto di porvi una lunga serie di domande sulla vostra configurazione.

1. Sulla stessa scheda **Salute & Diagnostica**, in cima alla pagina, cliccate su **Esporta diagnostica (JSON)** (indicatore n. 2 nella schermata qui sopra).

Il file scaricato si chiama `diagnostic_shopify_AAAA-MM-GG_HH-mm-ss.json`.

⚠ Questo file contiene i parametri tecnici di connessione del modulo (nome del negozio, token di connessione a Shopify, impostazioni di sincronizzazione). Il modulo maschera già automaticamente parte di questi valori prima dell'esportazione (i token di accesso e le chiavi API principali compaiono in forma troncata, per esempio `abcd****wxyz`) — **ma non ancora tutti i campi di connessione, ad oggi**. Una prossima versione del modulo rimuoverà ogni identificativo di connessione da questo file, anche in forma mascherata.

In attesa di tale versione: inviate questo file al supporto solo se quest'ultimo ve lo ha esplicitamente richiesto, esclusivamente al supporto P'tite Tête tramite il canale abituale (risposta a

questo messaggio, o nuovo ticket di supporto), mai a un altro destinatario, e non caricatelo su nessuno spazio di condivisione pubblico.

5. Inviare i tre file

Rispondete al messaggio del supporto (o create un messaggio dalla scheda **Ticket di Supporto**) allegando i tre file:

- il registro del modulo (`doli2shop_....log`);
- l'esportazione del prodotto (`produit_....json`);
- l'esportazione della configurazione (`diagnostic_shopify_....json`) — solo se il supporto ve lo ha chiesto (vedi l'avviso al passo 4).

Se il registro è troppo voluminoso per la vostra posta (oltre qualche megabyte), comprimetelo prima in un archivio `.zip` prima di inviarlo.

6. Cosa ne fa il supporto

Il registro permette di rigiocare, minuto per minuto, ciò che il modulo ha realmente tentato sui vostri prodotti e di individuare dove una sincronizzazione si è fermata o ha fallito. L'esportazione del prodotto e l'esportazione della configurazione permettono di confrontare lo stato reale di Shopify e le vostre impostazioni con quanto riportato dal registro, per identificare la causa esatta invece di formulare ipotesi.