



[Base de connaissances](#) > [Gestion de commande](#) > [Les commandes ne s'importent plus dans SalesManager : « Order incomplete »](#)

Les commandes ne s'importent plus dans SalesManager : « Order incomplete »

ShopFactory Support - 2026-10-15 - [Gestion de commande](#)

Pourquoi SalesManager affiche-t-il « Order incomplete » lorsque vous importez vos commandes depuis votre programme de messagerie, alors que cela fonctionnait encore récemment ? Nos confirmations de commande contiennent désormais un champ de plus qu'avant, et le SalesManager que vous utilisez ne sait pas le lire.

Ce qui a changé : dans la confirmation de commande, le champ ~E-Mail 2 a été ajouté à la fin de customer.txt, afin de répondre aux nouvelles exigences applicables aux confirmations de commande. Les commandes envoyées avant cette modification s'importent toujours sans erreur, et c'est pourquoi seules les plus récentes échouent.

Pourquoi il n'y a pas de mise à jour : SalesManager n'est plus mis à jour depuis la version 9 et n'est plus pris en charge, il ne peut donc pas traiter le nouveau champ. Si vous supprimez ~E-Mail 2 du fichier à la main, cette commande s'importe, mais vous devez le refaire pour chaque commande et nous ne pouvons pas assurer le suivi de cette méthode.

Ce qu'il faut utiliser à la place

La gestion des commandes dans ShopFactory Cloud. Vos commandes sont enregistrées sur le serveur dès leur arrivée : y accéder ne dépend donc plus du tout de votre programme de messagerie.

Cela supprime aussi un second risque. Traiter les commandes uniquement par courrier électronique est devenu peu fiable : les filtres anti-spam, les antivirus et les logiciels de sécurité de messagerie peuvent modifier ou tronquer un courriel de commande en route, et une commande arrivée tronquée apparaît également comme incomplète.

Comment passer à la Cloud

1. Dans ShopFactory, ouvrez le menu ShopFactory Cloud.
2. Choisissez l'option permettant d'ouvrir un compte ShopFactory.
3. La gestion des commandes nécessite un abonnement ShopFactory payant. Le compte gratuit ne la comprend pas.

Dès que le compte est actif, vos commandes se trouvent dans ShopFactory Central sous MY ORDERS. Cliquez sur cette icône pour consulter et gérer les commandes reçues.

Si vous ne savez pas quel abonnement couvre cette fonction, contactez le support ShopFactory et nous vérifierons votre compte.