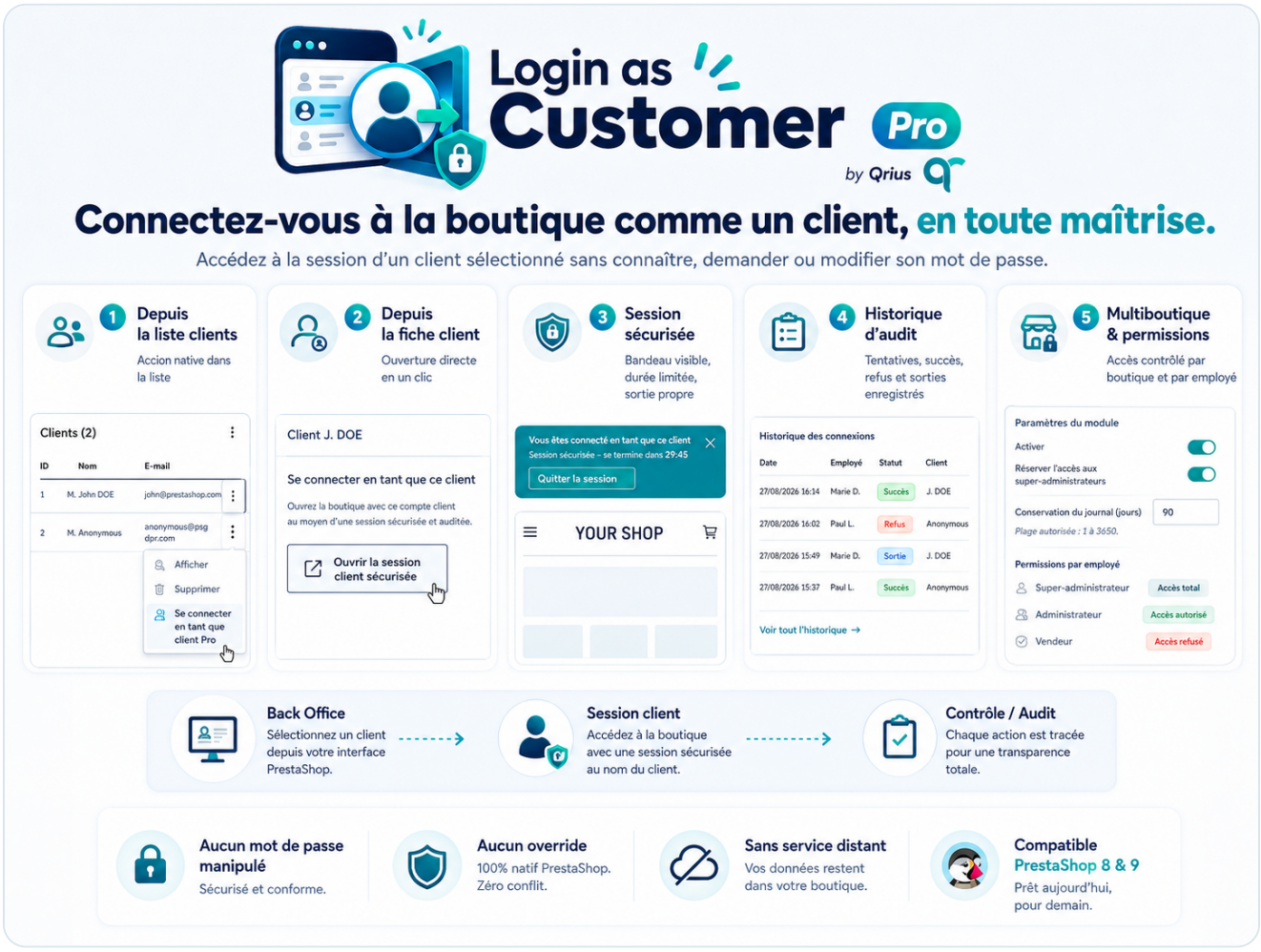
Guide utilisateur

Login as Customer Pro permet aux employés autorisés de se connecter à la boutique en tant qu'un client sélectionné, sans connaître, demander, afficher, modifier ou réinitialiser son mot de passe.

Module PrestaShop 8.1.0 à 9.x – Français / English – HTTPS requis

Présentation rapide. Le module facilite l'assistance client, le diagnostic des problèmes propres à un compte et la vérification de l'expérience réellement affichée au client. Chaque connexion est contrôlée, limitée dans le temps et enregistrée dans un historique d'audit respectueux de la confidentialité.



Login as Customer Pro

Sommaire

1. Présentation du module
2. Avantages pour le marchand
3. Prérequis et compatibilité
4. Installation
5. Accès à la configuration
6. Description des paramètres
7. Connexion depuis la liste des clients
8. Connexion depuis une fiche client
9. Navigation pendant une session client
10. Fin de la session
11. Historique et audit
12. Gestion des autorisations
13. Utilisation en multiboutique
14. Sécurité et confidentialité
15. Limites connues et bonnes pratiques
16. Résolution des problèmes
17. Désinstallation
18. FAQ
19. Support et informations éditeur
20. Liste des captures à réaliser

1. Présentation du module

Login as Customer Pro ajoute une action native de connexion en tant que client dans les zones de gestion des clients du Back Office PrestaShop.

- Depuis le menu d'action de chaque ligne de la liste des clients avec **Se connecter en tant que**.
- Depuis la fiche d'un client avec **Se connecter en tant que ce client**.

Un clic ouvre la boutique dans un nouvel onglet et lance directement la connexion. Dans le fonctionnement normal, aucune page de confirmation visible n'est affichée.

> **Conseil.** Utilisez le module pour reproduire précisément ce qu'un client voit sur la boutique, vérifier un souci de navigation ou valider un cas de support, sans demander le mot de passe du client.

2. Avantages pour le marchand

Support plus rapide

Reproduisez immédiatement un problème signalé par un client sans échange inutile sur les identifiants.

Diagnostic plus fiable

Visualisez le compte, les adresses, les commandes et le contexte réel côté Front Office.

Accès maîtrisé

L’accès est limité aux employés autorisés, contrôlé par boutique et tracé dans un journal d’audit.

Confidentialité préservée

Aucun mot de passe n’est lu, affiché, généré, stocké ou réinitialisé.

3. Prérequis et compatibilité

Élément	Détail
Compatibilité PrestaShop	PrestaShop 8.1.0 à 9.x
Langues incluses	Français et anglais
HTTPS	Obligatoire sur chaque boutique cible
Multiboutique	Pris en charge, avec configuration et historique filtrés par boutique
PrestaShop 1.7	Non pris en charge
Architecture	Aucun override, aucun service distant, aucune télémétrie

Important. Les onglets Front Office d’un même domaine partagent le cookie client. Pour des tests propres, l’usage d’une fenêtre privée dédiée est recommandé.

4. Installation

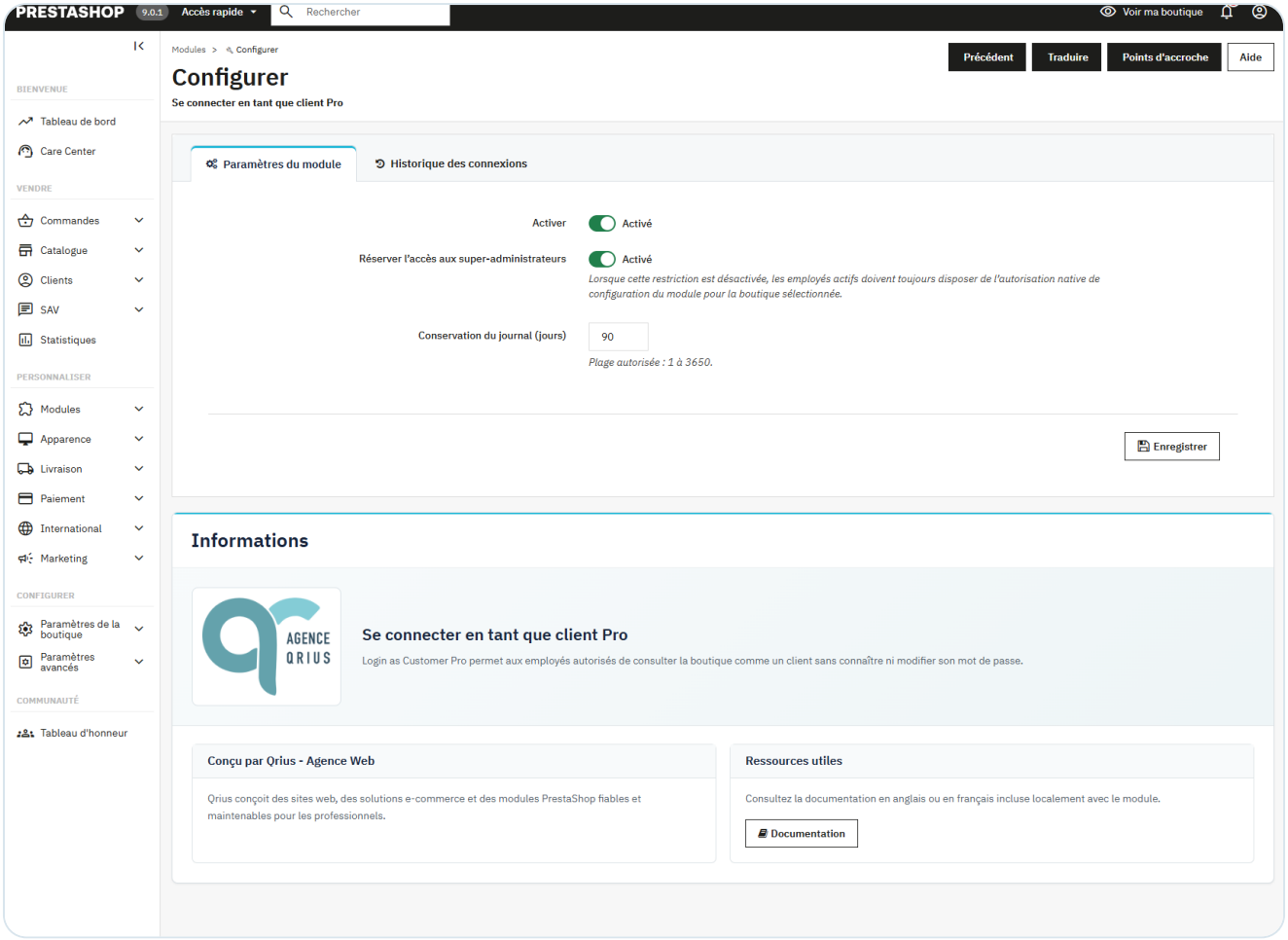
1. Ouvrez **Modules > Gestionnaire de modules** dans le Back Office.
2. Cliquez sur **Installer un module** puis importez le ZIP **loginascustomerpro**.
3. Une fois l’installation terminée, cliquez sur **Configurer**.
4. Vérifiez que HTTPS est actif sur la boutique concernée.
5. En multiboutique, sélectionnez la boutique à configurer avant toute modification.

Conseil. Une nouvelle boutique commence avec la fonctionnalité désactivée. Activez le module dans chaque boutique où vous souhaitez l’utiliser.

5. Accès à la configuration

La configuration se fait depuis l'action **Configurer** du gestionnaire de modules. L'écran principal comporte deux onglets :

- **Paramètres du module** pour l'activation, les permissions globales et la conservation du journal.
- **Historique des connexions** pour consulter les événements enregistrés.



Capture 1 – Écran de configuration du module.

6. Description des paramètres

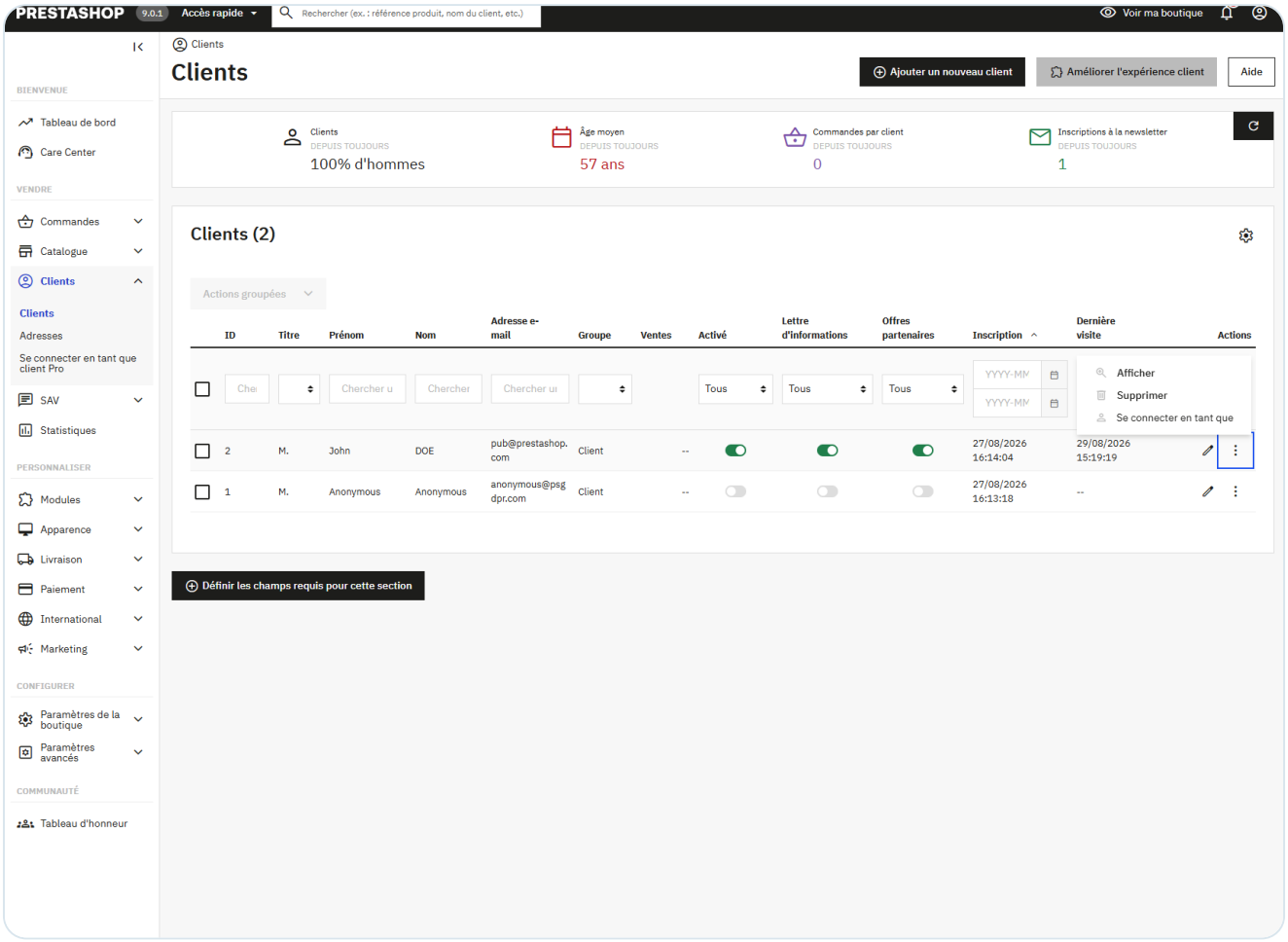
Paramètre	Rôle
Activer	Active ou désactive la fonctionnalité pour la boutique sélectionnée.
Réserver l'accès aux super-administrateurs	Activé par défaut. Si désactivé, d'autres employés peuvent être autorisés à condition d'être actifs, associés à la bonne boutique et de disposer de la permission native requise.

Conservation du journal (jours)	Durée de conservation de l'historique, de 1 à 3650 jours. Valeur par défaut : 90 jours.

> **Sécurité.** Les contextes **Toutes les boutiques** et **Groupe de boutiques** ne permettent pas de lancer une connexion.

7. Connexion depuis la liste des clients

1. Ouvrez **Clients > Clients**.
2. Repérez le client souhaité.
3. Ouvrez le menu d'action de la ligne.
4. Cliquez sur **Se connecter en tant que**.
5. La boutique s'ouvre dans un nouvel onglet et la session client démarre directement.

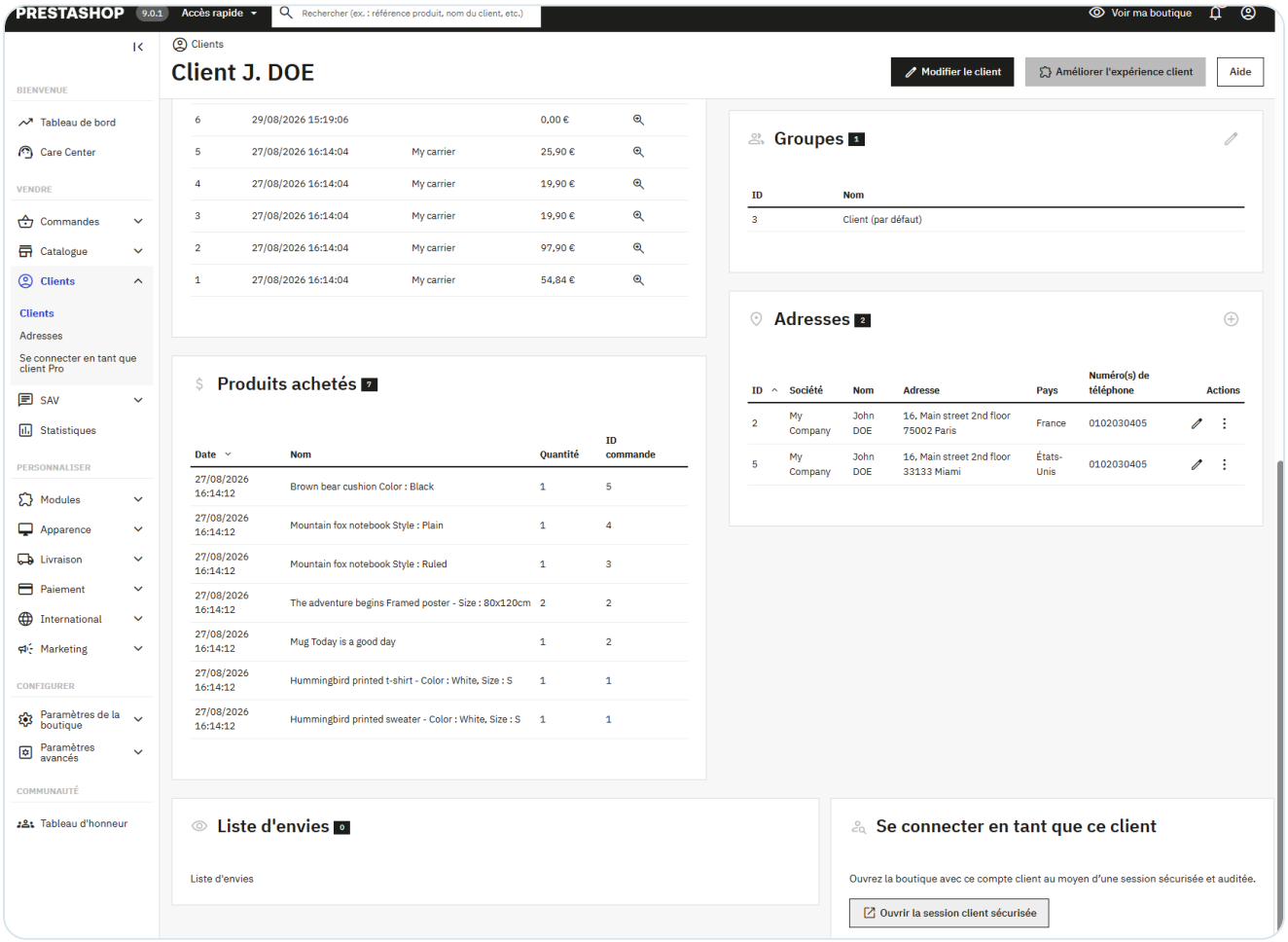


Capture 2 – Action disponible depuis la liste native des clients.

8. Connexion depuis une fiche client

1. Ouvrez la fiche du client depuis la liste.

2. Dans le bloc dédié, cliquez sur **Ouvrir la session client sécurisée**.
3. Le Front Office s'ouvre dans un nouvel onglet avec le compte sélectionné.



Capture 3 – Accès direct depuis la fiche client.

9. Navigation pendant une session client

Une fois la session ouverte :

- le client sélectionné est connecté par l'API native de PrestaShop ;
- un panier neuf et vide est utilisé pour éviter toute fusion silencieuse ;
- un bandeau persistant indique clairement qu'un employé navigue en tant que client ;
- la session Back Office de l'employé reste ouverte ;
- une solution de secours sécurisée et utilisable sans JavaScript reste disponible.

> [CAPTURE À INSÉRER : bandeau visible en Front Office avec le bouton « Terminer la session client »]

10. Fin de la session

Pour quitter la session Front Office, utilisez le bouton **Terminer la session client** affiché dans le bandeau. La sortie est propre et n'interrompt pas la session Back Office de l'employé.

> **Important.** Une ancienne session client n'est pas restaurée après la sortie. Le navigateur redevient anonyme.

> [CAPTURE À INSÉRER : état du Front Office après fermeture de la session client]

11. Historique et audit

L'historique enregistre les tentatives, réussites, refus et sorties. Le journal est filtré selon la boutique sélectionnée.

- identifiants numériques utiles ;
- dates ;
- codes de résultat nécessaires à l'audit.

Le journal ne stocke pas les mots de passe, tokens bruts, cookies, noms, adresses e-mail, adresses IP, user-agents ou détails d'exception.

> [CAPTURE À INSÉRER : onglet Historique des connexions avec plusieurs statuts]

12. Gestion des autorisations

Par défaut, seuls les super-administrateurs peuvent utiliser la fonctionnalité. Si cette restriction est désactivée, l'employé doit toujours :

- être actif ;
- être associé à la boutique exacte ;
- disposer de la permission native de configuration du module.

> **Sécurité.** Les demandes expirées, rejouées, interboutiques ou non autorisées sont refusées.

13. Utilisation en multiboutique

Le module est activé séparément pour chaque boutique. Les clients partagés sont acceptés uniquement dans un groupe configuré pour partager les clients. Les contextes globaux ne permettent pas de lancer une connexion.

- Configuration indépendante par boutique
- Historique filtré par boutique

- Accès évalué dans la boutique exacte

14. Sécurité et confidentialité

- Le mot de passe du client n’est jamais lu, demandé, affiché, généré, stocké ou réinitialisé.
- Les actions sensibles utilisent POST et la protection CSRF native de PrestaShop.
- Le transfert vers la boutique repose sur un secret aléatoire de 256 bits, valable 120 secondes et à usage unique.
- Seul le hash SHA-256 est stocké côté serveur.
- L’autorisation de la session expire après 60 minutes.
- Une session client déjà active, une session invitée active ou un panier anonyme non vide ne sont jamais remplacés silencieusement.
- Les suppressions automatiques sont réalisées par petits lots pour limiter l’impact sur les performances.

15. Limites connues et bonnes pratiques

- PrestaShop 1.7 n’est pas pris en charge.
- HTTPS est obligatoire.
- Un thème personnalisé doit rendre le hook **displayAfterBodyOpeningTag** pour afficher le bandeau.
- Il est recommandé de terminer les sessions actives avant de désactiver ou désinstaller le module.
- Le module ne fournit pas d’API distante ni de partage de session entre domaines indépendants.

> **Conseil.** Pour un diagnostic plus propre, ouvrez la session client dans une nouvelle fenêtre privée, surtout si vous avez déjà d’autres onglets Front Office ouverts sur le même domaine.

16. Résolution des problèmes

Problème	Vérifications recommandées
Le bouton n’ouvre pas la session	Vérifier que le module est activé, que HTTPS est actif et que l’employé dispose des droits requis.
La demande est refusée	Contrôler la boutique sélectionnée, l’état du client et la validité temporelle de la demande.
Le bandeau n’apparaît pas	Vérifier que le thème rend bien le hook **displayAfterBodyOpeningTag**.

Le test perturbe une autre session	Utiliser une fenêtre privée ou fermer les autres onglets Front Office du même domaine.

17. Désinstallation

1. Terminez les sessions client éventuellement actives.
2. Désactivez le module si nécessaire.
3. Désinstallez-le depuis le gestionnaire de modules.
4. Supprimez les données du module si vous souhaitez retirer définitivement le journal et la configuration.

Le module s'installe et se désinstalle proprement, sans modification du cœur de PrestaShop.

18. FAQ

Le module a-t-il besoin du mot de passe du client ?

Non. Le mot de passe n'est jamais demandé ni manipulé.

Peut-on l'utiliser en multiboutique ?

Oui, avec activation, contrôle d'accès et historique séparés par boutique.

Le module fonctionne-t-il sur PrestaShop 1.7 ?

Non. La compatibilité commence à partir de PrestaShop 8.1.0.

La session Back Office est-elle fermée lorsque l'on termine la session client ?

Non. La session Front Office est fermée proprement, sans couper la session Back Office.

19. Support et informations éditeur

Éditeur	Qrius – Agence Web
Nom technique	loginascustomerpro
Version	1.0.0
Support	[URL DU SUPPORT]
Documentation en ligne	[URL DE DOCUMENTATION]

20. Liste exacte des captures d’écran à réaliser

1. Configuration du module – onglet Paramètres du module. *Disponible.*
2. Historique des connexions – onglet avec exemples de statuts. *À capturer.*
3. Liste des clients – menu d’action ouvert sur une ligne avec « Se connecter en tant que ». *Disponible.*
4. Fiche client – bloc « Se connecter en tant que ce client ». *Disponible.*
5. Front Office – bandeau persistant de session client active. *À capturer.*
6. Front Office – état après fermeture propre de la session. *À capturer.*
7. Cas de refus – employé non autorisé ou client désactivé. *À capturer si utile.*
8. Exemple multiboutique – paramétrage distinct par boutique. *À capturer si utile.*
9. Éventuel fallback sans JavaScript. *À capturer si vous souhaitez l’illustrer.*