

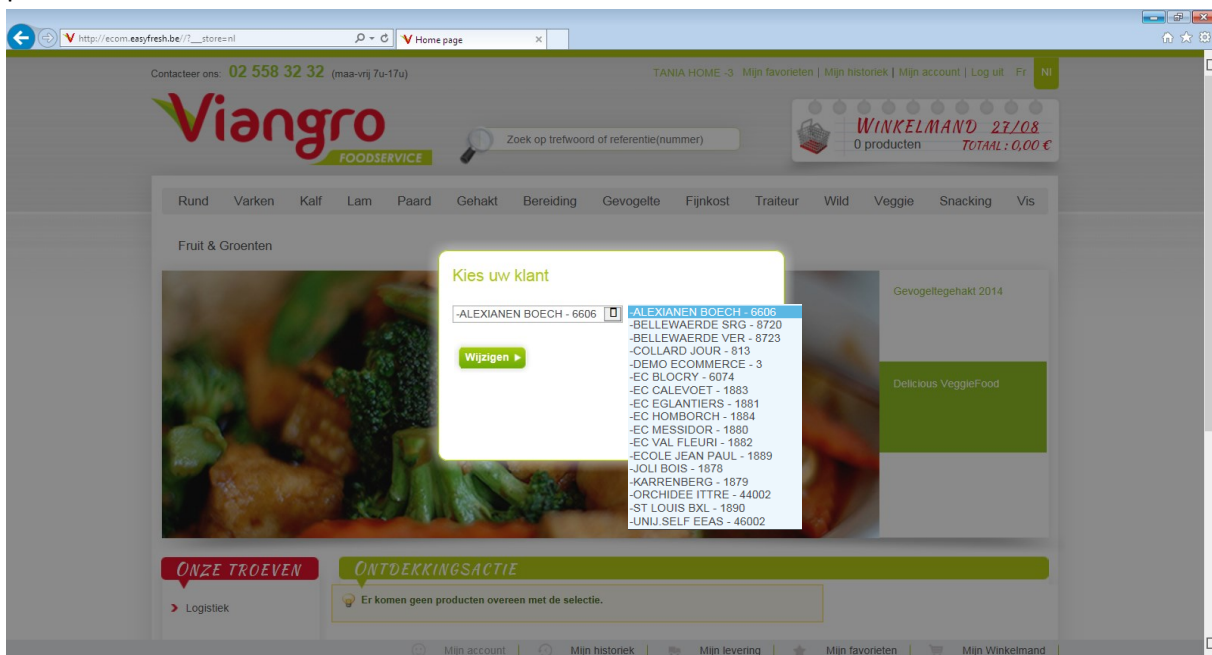
FAQ E-commerce

Question 1: Comment se connecter?

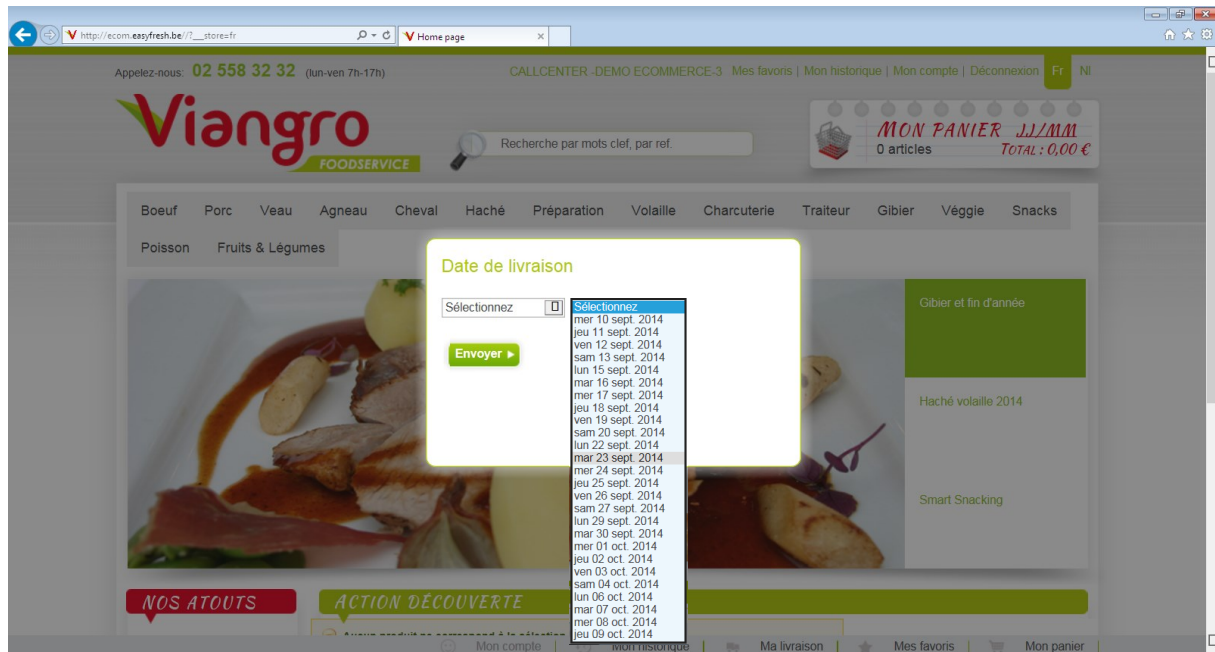
Réponse 1: L'URL <http://ecom.easyfresh.be> vous donne accès à la page suivante. Remplissez votre adresse mail et votre mot de passe et cliquez sur 'Connexion' (Vous pouvez demander votre identifiant par mail à collect@viangro.be).



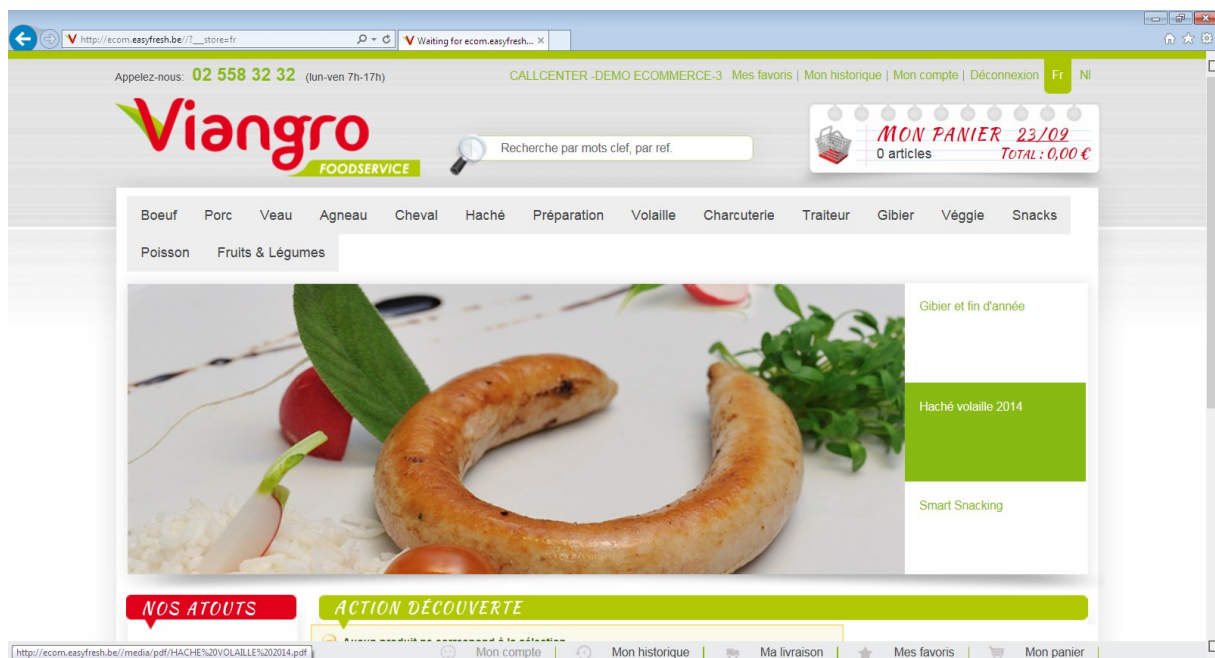
Si votre panier est vide, on vous demandera d'abord au nom de quel client vous désirez vous connecter (uniquement si vous êtes responsables de plusieurs exploitations). Cliquez sur 'Modifier' pour confirmer.



Ensuite, si votre panier est toujours vide, on vous demandera une date de livraison. Les dates sont proposées en fonction de vos propres jours de livraison. Si vous avez encore une commande en préparation, vous pouvez d'abord finaliser celle-ci.



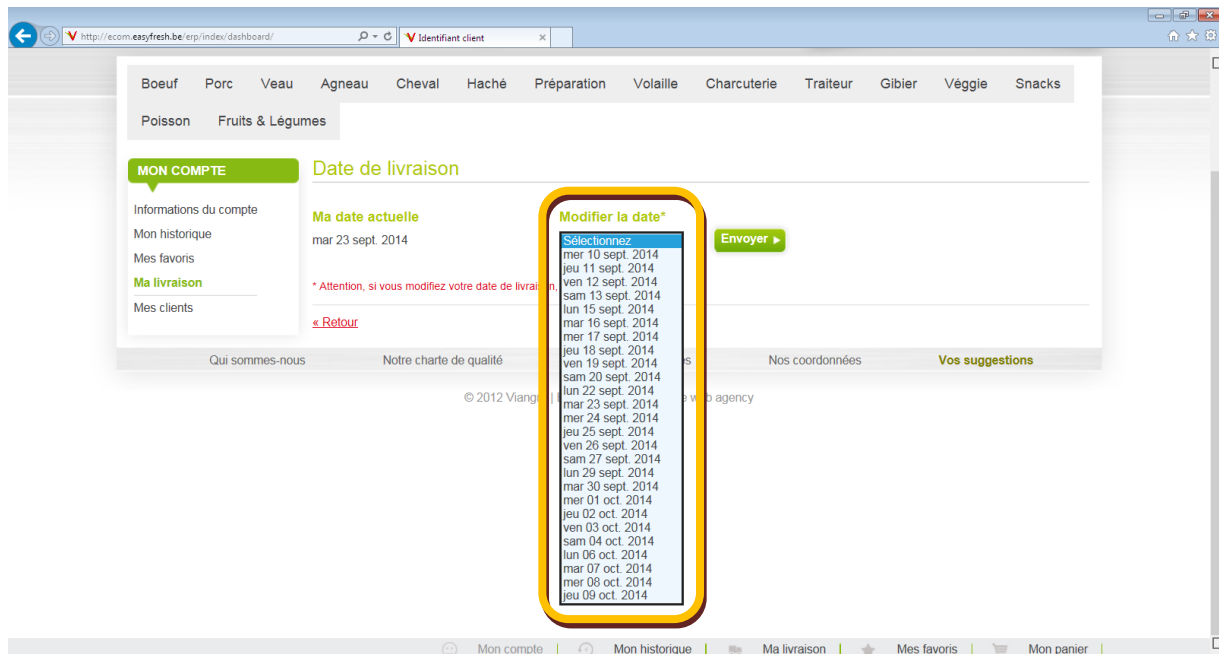
À la page suivante, vous pouvez commencer à composer votre commande.



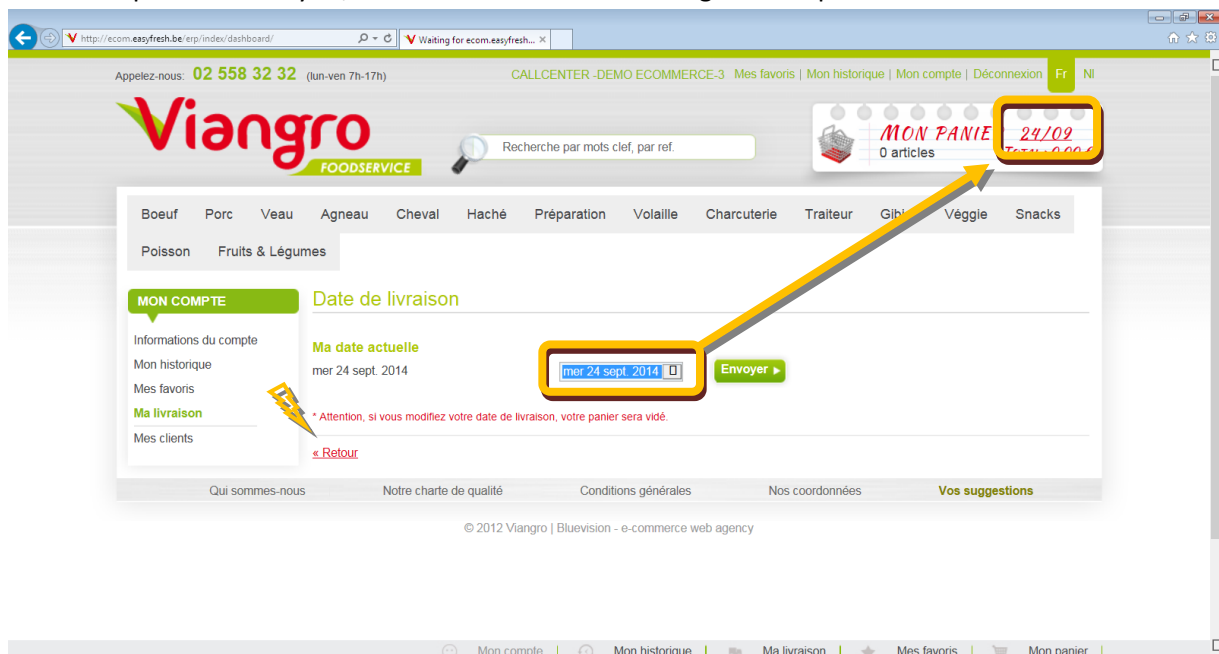
Question 2: Comment changer / choisir ma date de livraison?

Réponse 2: Lorsque vous vous connectez, un pop-up apparaîtra (cfr. Question 1) vous permettant de choisir une date parmi vos dates de livraison éventuelles. Si ce pop-up n'apparaît pas, ceci signifie que vous n'avez pas encore finalisé votre commande précédente. Vous pouvez la finaliser maintenant (et l'envoyer) OU choisir une autre date de livraison en cliquant sur la date dans le panier (cfr. capture d'écran ci-dessous).

Attention: si vous choisissez une autre date, votre panier se videra automatiquement!



Si vous cliquez sur 'Envoyer', la date en haut à droite changera et le panier se videra.

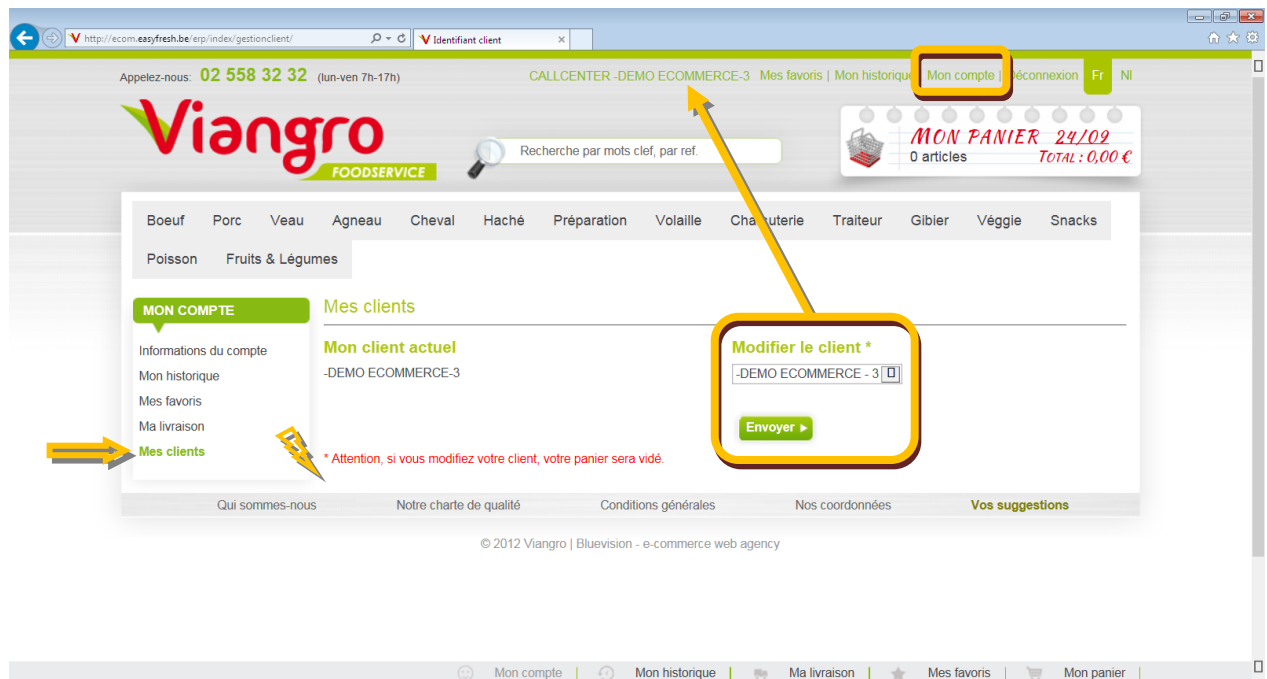


Question 3: Mon compte est lié à plusieurs clients. Comment modifier/choisir le client pour qui je veux placer une commande?

Réponse 3: Si vous vous connectez et que votre panier ne contient plus d'articles, vous verrez un pop-up (cfr. Question 1) permettant de choisir une nouvelle exploitation.

Si celui-ci n'apparaît pas, ceci signifie que vous devez encore finaliser une commande. Vous pouvez cependant toujours accéder à 'Mon compte' (en vert, en haut à droite) et sous 'Mes clients' vous choisissez un autre client et vous appuyez ensuite sur 'Envoyer'.

Attention: votre panier se videra automatiquement!



Il vous sera ensuite toujours possible de choisir une autre date de livraison.

Question 4: Comment changer mon mot de passe?

Réponse 4: Cliquez sur 'Mon compte' (en vert, en haut à droite). A la page suivante, vous cliquez sur 'Informations du compte' et ensuite sur 'Modifier le mot de passe' en dessous de votre adresse e-mail. La partie inférieure de la page apparaîtra, dans laquelle vous pouvez insérer un nouveau mot de passe. Cliquez sur 'Sauvegarder' en bas à droite.

The screenshot shows the Viangro website's account management interface. At the top, there's a navigation bar with the Viangro logo, a search bar, and a shopping cart icon labeled 'MON PANIER 24/02' with '0 articles' and a total of '0,00 €'. The 'Mon compte' link is highlighted in the top right. Below the navigation bar, there's a menu with categories like Boeuf, Porc, Veau, Agneau, Cheval, Haché, Préparation, Volaille, Charcuterie, Traiteur, Gibier, Véggie, Snacks, Poisson, and Fruits & Légumes. The main content area is titled 'Éditer les informations du compte'. On the left, there's a sidebar with 'MON COMPTE' and a list of links: 'Informations du compte', 'Mon historique', 'Mes favoris', 'Ma livraison', and 'Mes clients'. The 'Informations du compte' link is selected. The main content area has two sections: 'Informations du compte' and 'Modifier le mot de passe'. The 'Informations du compte' section contains fields for 'Prénom' (CALLCENTER), 'Nom' (DEMO ECOMMERCE), 'Adresse mail' (demoecomcc@viangro.be), and a 'Modifier le mot de passe' link. The 'Modifier le mot de passe' section contains fields for 'Mot de passe actuel', 'Nouveau mot de passe', and 'Confirmer le nouveau mot de passe'. The bottom of the page has a footer with links: 'Mon compte', 'Mon historique', 'Ma livraison', 'Mes favoris', and 'Mon panier'.

Question 5: Comment trouver mes articles?

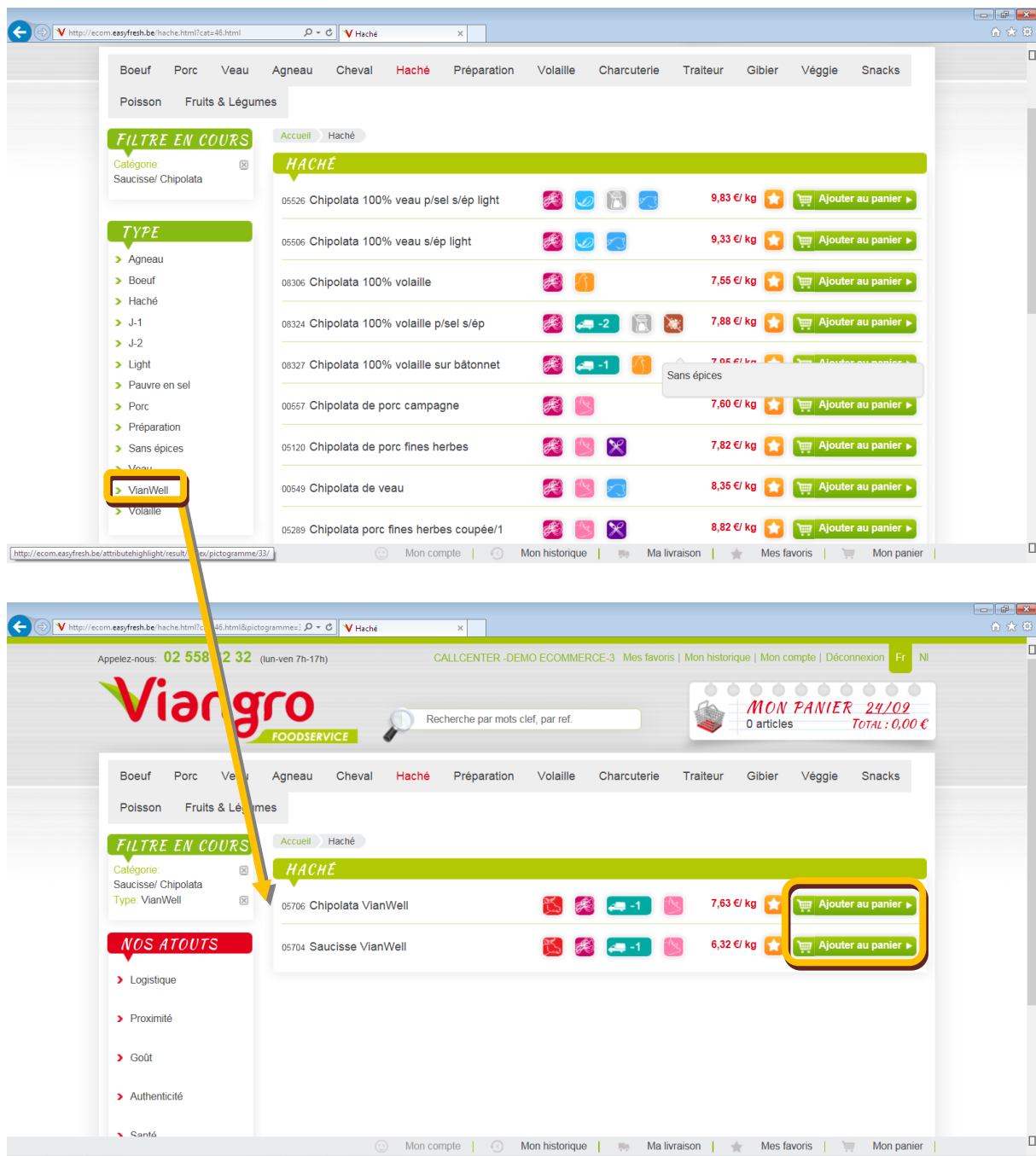
Il y a 4 façons de trouver ses articles:

- A. Via la barre des menus
- B. Via le moteur de recherche
- C. Via 'Mes favoris'
- D. Via 'Mon historique'

Réponse 5A: Via la barre des menus. En haut, vous verrez les différents articles par gamme (p.ex. Bœuf, Porc, ...). En passant la souris dessus (sans cliquer), un pop-up apparaîtra dans lequel vous pouvez choisir la catégorie (p.ex. Saucisse & Chipolata).

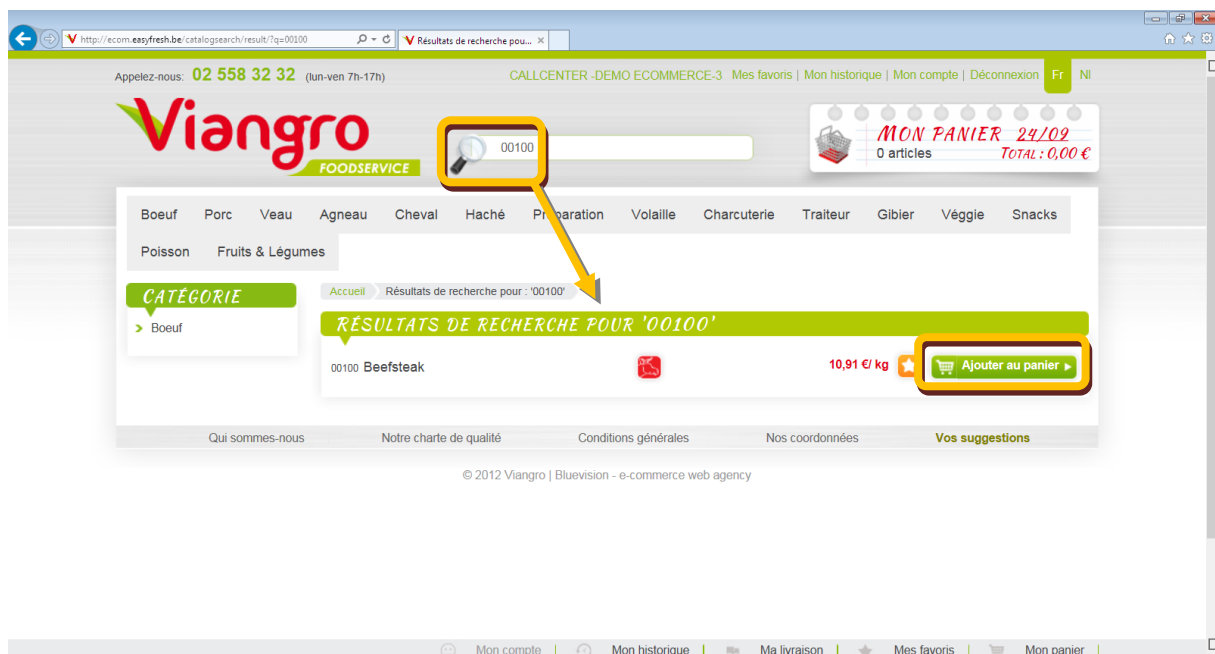
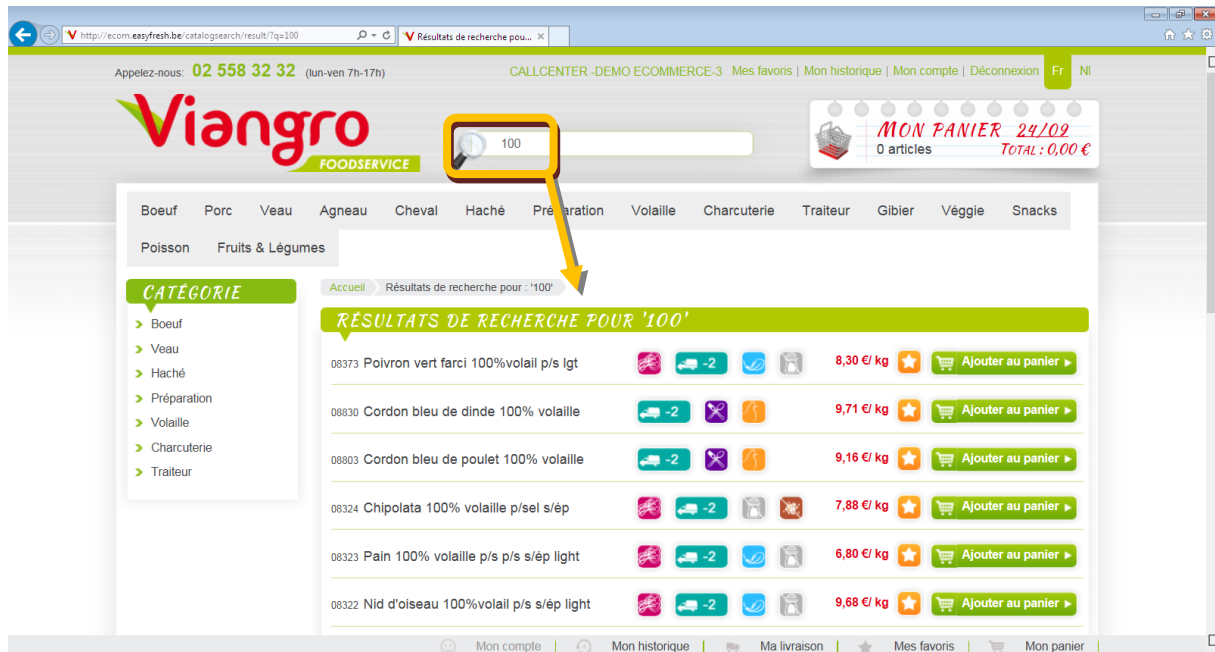


Ensuite, la liste des articles de cette catégorie apparaîtra (à gauche, dans le 'filtre actuel'). Vous pouvez affiner la recherche en précisant le 'type' (p.ex. saucisses-chipolatas de la gamme VianWell) (cfr. infra).



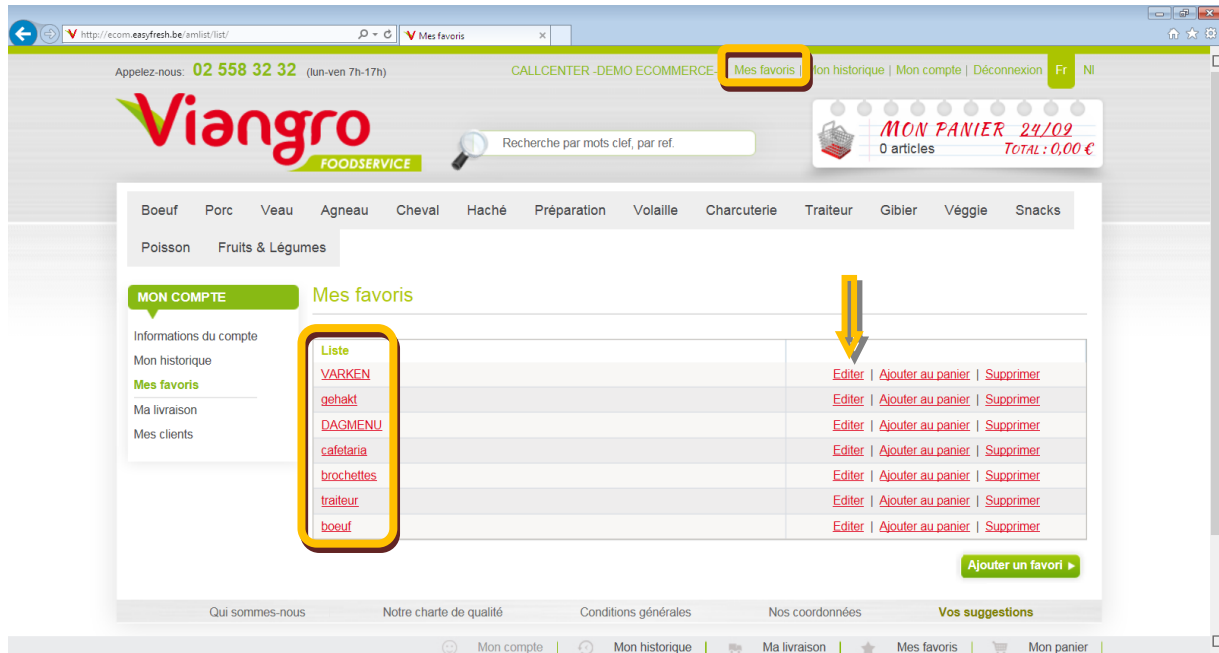
Pour ajouter à votre panier, cliquez sur le bouton vert à droite. Suite de la réponse: cfr. Question 6.

Réponse 5B: Via le moteur de recherche. Tapez le code de l'article ou le nom (ou une partie du nom) dans la zone de recherche (au milieu en haut). Un code contient toujours 5 caractères (p.ex. 00100). Le moteur de recherche cherchera la description demandée dans le code, le nom et la description de l'article. L'exemple ci-dessous démontre que lorsque vous insérez le 'code' 100, le résultat contiendra tous les articles ayant '100' dans le nom (et description, ici non visible). En comparaison, la capture d'écran suivante affiche les résultats lorsque vous insérez les 5 chiffres.



Si vous voulez ajouter ceci à votre panier, cliquez sur le bouton vert à droite. Suite de la réponse: cfr. Question 6.

Réponse 5C: Via mes favoris. Un 'favori' est une liste d'articles préférés triés par thème (p.ex. commande hebdomadaire, par gamme, ...). Dans cette liste, vous pouvez définir la quantité et le conditionnement souhaités par article. D'un seul clic, vous pouvez ajouter une liste entière à une nouvelle commande, adaptée ou non. Cliquez sur 'Mes favoris' en haut à droite (en vert) et à la page suivante vous choisissez la liste désirée.



Si vous cliquez sur 'Éditer', l'écran suivant apparaîtra. Vous pourrez y choisir d'ajouter des articles (en cochant ou décochant) à votre panier, en adaptant ou non les quantités.



Réponse 5D: Via Mon historique. Si vous cliquez sur 'Mon historique' (bouton vert en haut à droite), vous verrez un aperçu de vos dernières commandes. Si vous cliquez sur 'Visualiser', vous pouvez les ajouter à votre panier.

Appellez-nous: 02 558 32 32 (lun-ven 7h-17h) CALLCENTER - DEMO ECOMMERCE-3 Mes favoris **Mon historique** Mon compte | Déconnexion

Viangro FOODSERVICE Recherche par mots clef, par ref.

MON COMPTE

Informations du compte

Mon historique

Mes favoris

Ma livraison

Mes clients

Mes commandes

Commande n°	Date de Livraison	Livré à	Total de la commande	
200003572	30/07/14	-DEMO ECOMMERCE-3	170,36 €	Visualiser Renouveler
100005048	24/07/14	-DEMO ECOMMERCE-3	170,36 €	Visualiser Renouveler
100001196	10/09/13	-DEMO ECOMMERCE-3	21,54 €	Visualiser
100001114	30/08/13	error	72,47 €	Visualiser Renouveler

[Retour](#)

Qui sommes-nous | Notre charte de qualité | Conditions générales | Nos coordonnées | **Vos suggestions**

© 2012 Viangro | Bluevision - e-commerce web agency

Mon compte | Mon historique | Ma livraison | Mes favoris | Mon panier

Vous voulez l'ajouter à votre panier? Cliquez alors sur 'Renouveler'. Vous verrez un aperçu de votre panier, dans lequel vous pouvez modifier la quantité (cliquez sur 'Modifier le panier') ou si vous accédez à la page de l'article (via le bouton rouge 'Modifier'), vous pouvez également adapter le poids et le conditionnement.

Envoyer la commande

Panier

Nom du produit	Prix unitaire net	Qté	Sous-total
Beefsteak 00100 Grammage 0.200 kg Emballage Sous Vide par 10 pc	10,91 € /kg	10 pc	21,82 €
Haché de veau 00504 Grammage - Emballage Atmos 4 kg	6,77 € /kg	8 kg	54,16 €

[Continuer vos achats](#) [Vider le panier](#) [Mettre à jour le panier](#)

Les prix mentionnés sont à titre indicatif

Livraison le mer 24 sept. 2014

Votre commande doit être envoyée avant le 23 septembre 15:00

Saisissez ici votre référence client

Sous-total 75,98 €
Montant global 75,98 €

Mon compte | Mon historique | Ma livraison | Mes favoris | Mon panier

Question 6: Comment commander un article?

Il y a 3 façons de commander un article:

- A. Via la page d'article
- B. Via Mon historique
- C. Via Mes favoris

Réponse 6A: Via la page d'article. Vous avez sélectionné un article (via le moteur de recherche, le menu, ... cfr. Question 5). Si la description correspond à ce que vous cherchez, vous pouvez préciser le poids...

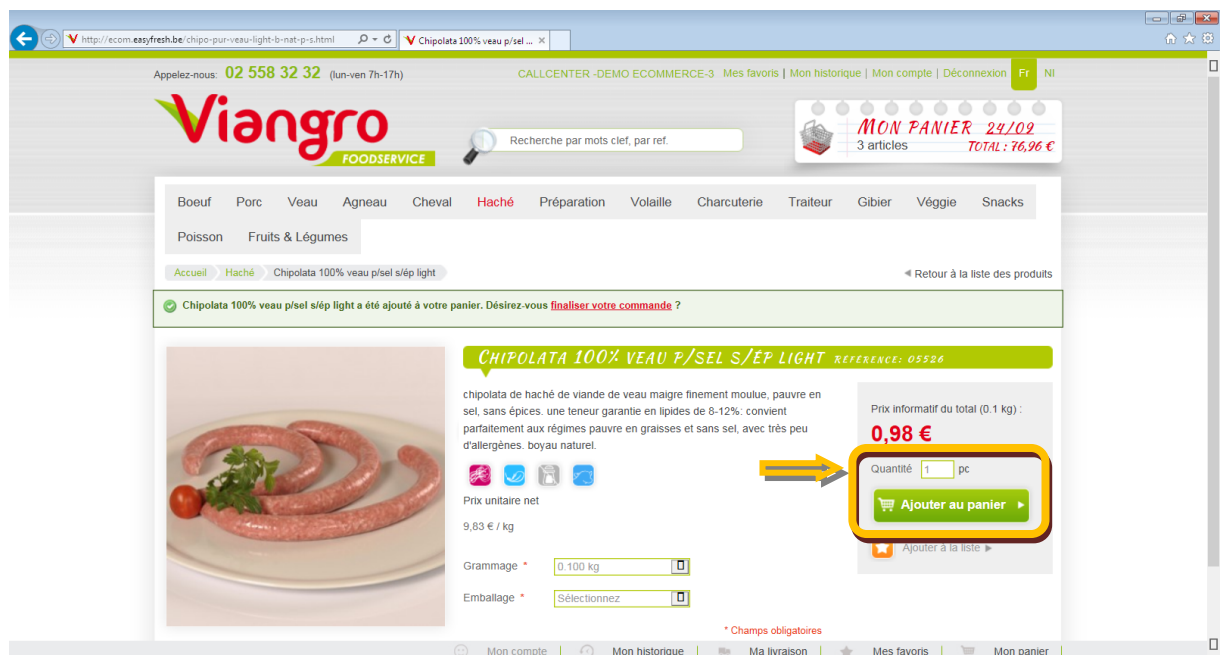
The screenshot shows the Viangro website interface. At the top, there's a header with the company name 'Viangro FOODSERVICE', a search bar, and a shopping cart icon showing 'MON PANIER 29.02' with '2 articles' and a 'TOTAL : 75.98 €'. Below the header, there's a navigation menu with categories like 'Boeuf', 'Porc', 'Veau', 'Agneau', 'Cheval', 'Haché', 'Préparation', 'Volaille', 'Charcuterie', 'Traiteur', 'Gibier', 'Véggie', and 'Snacks'. The 'Haché' category is selected. The main content area displays the product 'CHIPOLATA 100% VEAU P/SEL S/EP LIGHT' with a reference number '05526'. A description states: 'chipolata de haché de viande de veau maigre finement moulue, pauvre en sel, sans épices. une teneur garantie en lipides de 8-12%; convient parfaitement aux régimes pauvre en graisses et sans sel, avec très peu d'allergènes. boyau naturel.' A yellow arrow points to the 'Grammage' dropdown menu, which is open, showing a list of weight options: '0.050 kg', '0.060 kg', '0.075 kg', '0.100 kg' (selected), '0.110 kg', '0.125 kg', '0.140 kg', '0.150 kg', '0.160 kg', and '0.175 kg'. The price is listed as '9,83 € / kg'. To the right, there's a section for 'Prix informatif du total (0.1 kg) : 0,98 €' and a quantity selector set to '1 pc'. There are buttons for 'Ajouter au panier' and 'Ajouter à la liste'. At the bottom, there's a footer with links like 'Qui sommes-nous', 'Notre charte de qualité', 'Conditions générales', 'Nos coordonnées', and 'Vos suggestions'.

... et le conditionnement souhaités.



Si vous indiquez le nombre exact à droite et vous cliquez sur le bouton vert 'Ajouter au panier', l'article sera ajouté à votre commande (cfr. confirmation dans le cadre vert clair).

Attention: Pour placer effectivement la commande, vous devez la confirmer! Ceci est possible via le panier en haut à droite: cliquez sur 'Total' et ensuite sur 'Commander') ou via la phrase rouge dans la barre verte.



Réponse 6B: Via Mon historique. En haut à droite, vous choisissez 'Mon historique' et à la page suivante, cliquez sur 'Renouveler' (vous pouvez d'abord encore parcourir la commande si vous le voulez).

Appellez-nous: 02 558 32 32 (lun-ven 7h-17h) CALLCENTER - DEMO ECOMMERCE-3 Mes favoris **Mon historique** Mon compte | Déconnexion Fr NL

Viangro FOODSERVICE Recherche par mots clef, par ref.

MON COMPTE Informations du compte
Mon historique
 Mes favoris
 Ma livraison
 Mes clients

Mes commandes

Commande n°	Date de Livraison	Livré à	Total de la commande	
200003572	30/07/14	-DEMO ECOMMERCE-3	170,36 €	Visualiser Renouveler
100005048	24/07/14	-DEMO ECOMMERCE-3	170,36 €	Visualiser Renouveler
100001196	10/09/13	-DEMO ECOMMERCE-3	21,54 €	Visualiser
100001114	30/08/13	error	72,47 €	Visualiser Renouveler

[Retour](#)

Qui sommes-nous Notre charte de qualité Conditions générales Nos coordonnées Vos suggestions

© 2012 Viangro | Bluevision - e-commerce web agency

Mon compte | Mon historique | Ma livraison | Mes favoris | Mon panier

Si vous l'avez commandée à nouveau, elle sera ajoutée à votre panier. Vous pouvez encore modifier les quantités (ou modifier le poids et le conditionnement via le bouton rouge 'Modifier').

Attention: vous devez confirmer les modifications via le bouton vert à droite en bas 'Modifier panier'. Vous pouvez commander votre panier en appuyant sur 'Envoyer commande'.

http://ecom.easyfresh.be/simplecheckout/onepage/index/ Commander

Panier

Nom du produit	Prix unitaire net	Qté	Sous-total
Beefsteak 00100 Grammage 0.200 kg Emballage Sous Vide par 10 pc	10,91 € /kg	10 pc	21,82 €
Haché de veau 00504 Grammage - Emballage Atmos 4 kg	6,77 € /kg	8 kg	54,16 €

Continuer vos achats | Vider le panier | **Mettre à jour le panier**

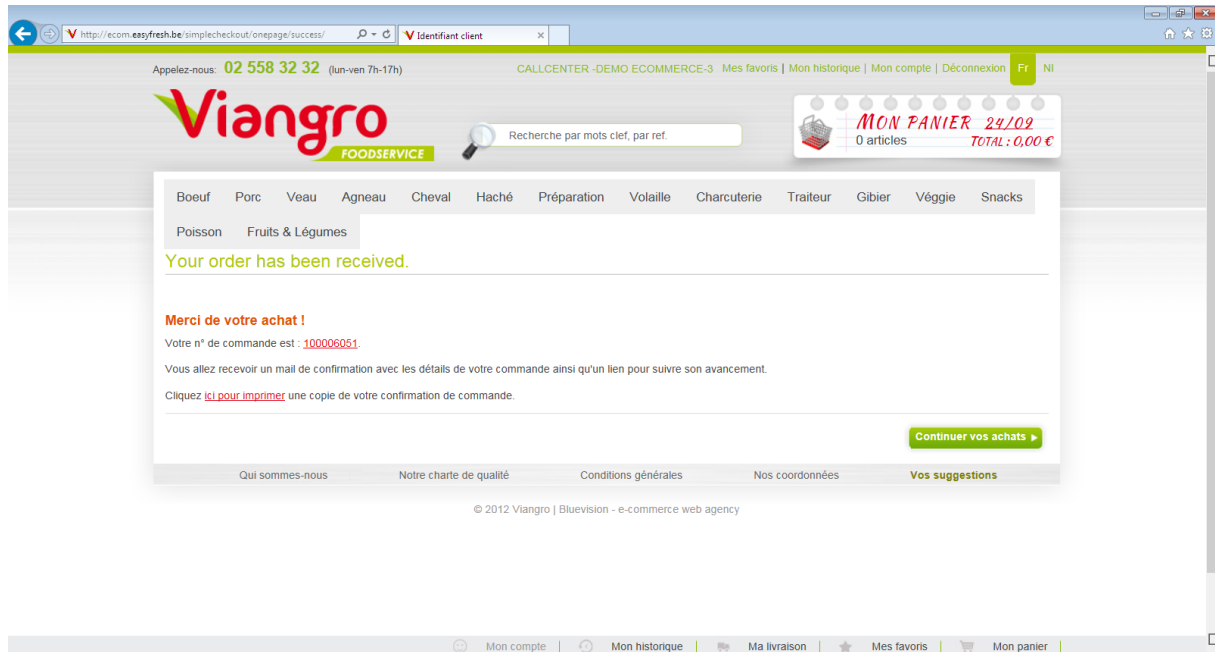
Les prix mentionnés sont à titre indicatif
Livraison le mer 24 sept. 2014
 Votre commande doit être envoyée avant le 23 septembre 15:00
 Saisissez ici votre référence client

Sous-total 75,98 €
Montant global 75,98 €

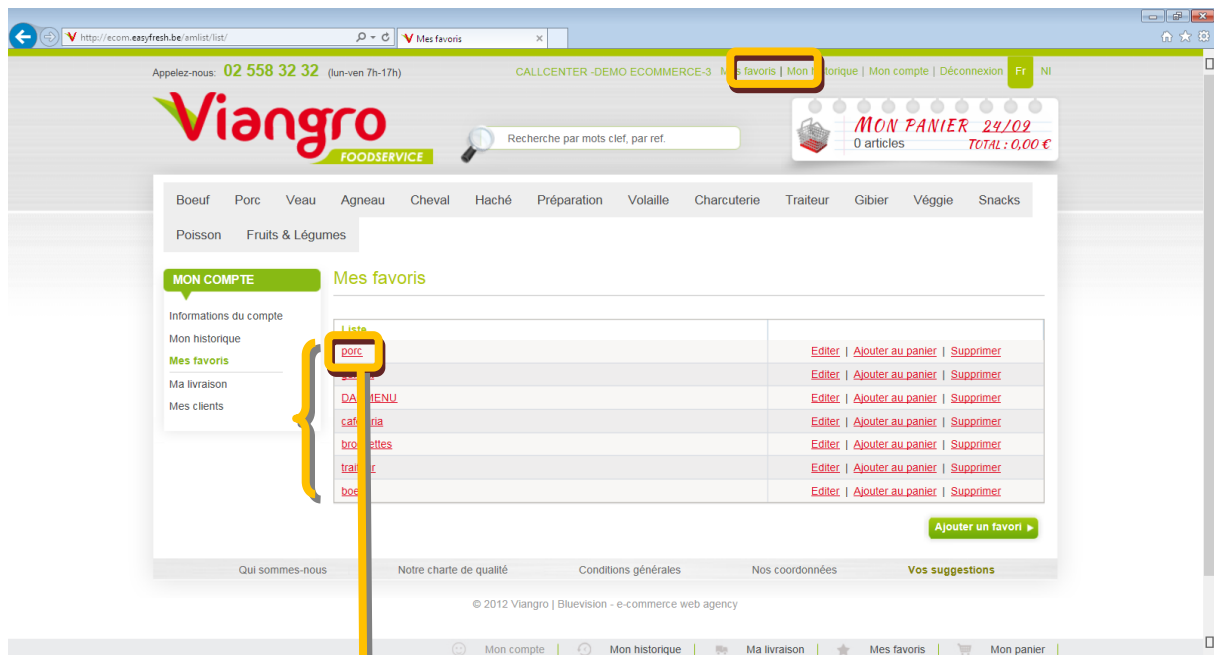
Mon compte | Mon historique | Ma livraison | Mes favoris | Mon panier

La capture d'écran ci-dessous constitue la confirmation de l'envoi.

Attention: ce message confirme que le site a tout enregistré. Si la commande est également traitée par Viangro, vous recevrez dans l'heure un mail de confirmation. Si ce n'est pas le cas ou s'il y a des erreurs, vous pouvez contacter notre call-center (tél. 02 558 32 32).

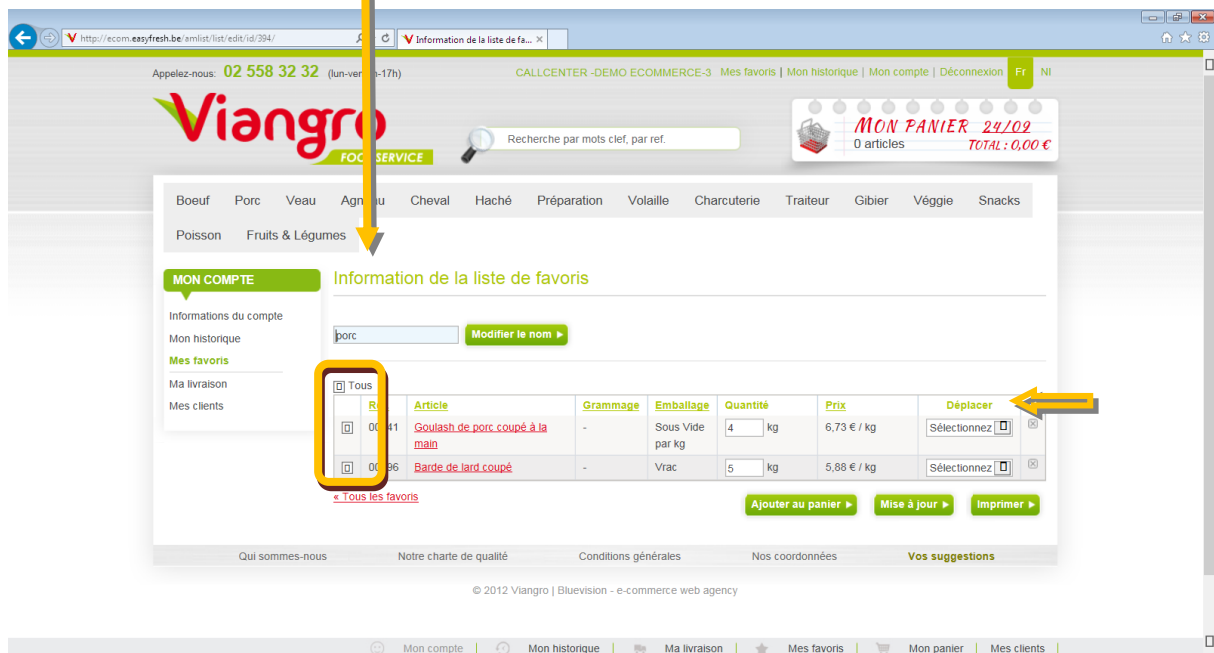


Réponse 6C: Via Mes favoris. Cliquez sur le bouton vert 'Mes favoris' en haut à droite. Tous vos favoris apparaîtront.



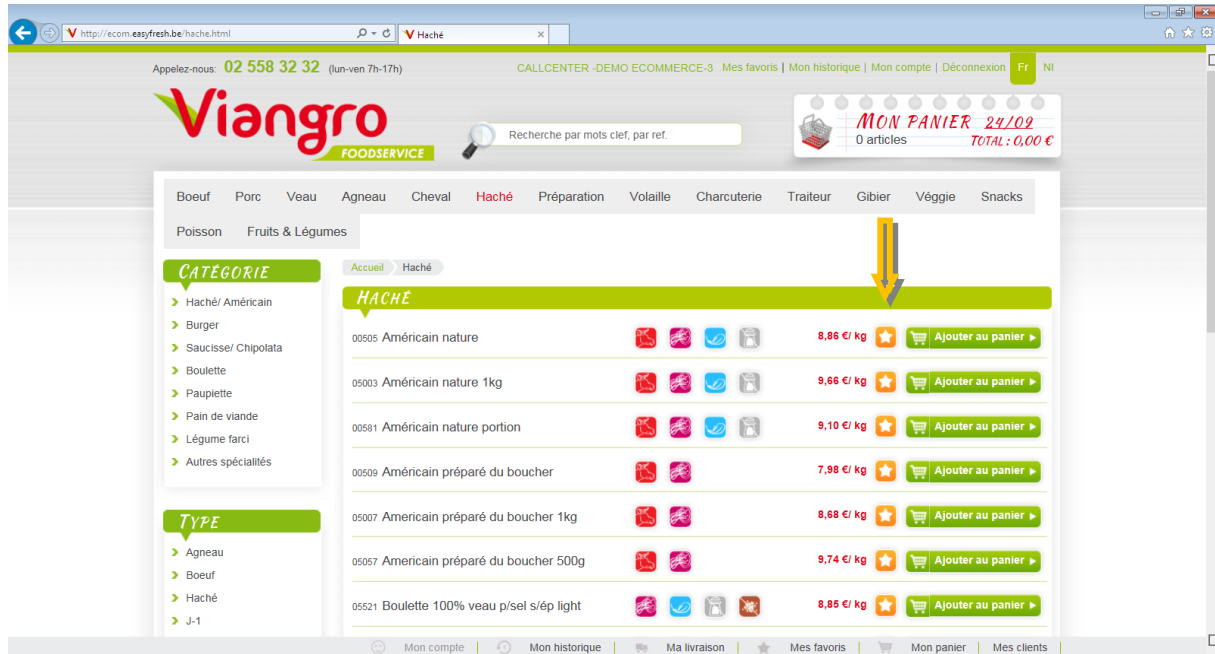
Sélectionnez un favori. La page qui apparaîtra ensuite vous permettra de vérifier tous les articles (la photo apparaît si vous passez la souris sur le nom de l'article). Vous pouvez ranger les articles en fonction du code, nom, poids, conditionnement et prix.

Vous pouvez soit ajouter tous les articles à votre commande, soit sélectionner uniquement ceux que vous voulez ajouter.



Question 7: Comment ajouter un article à une liste de favoris?

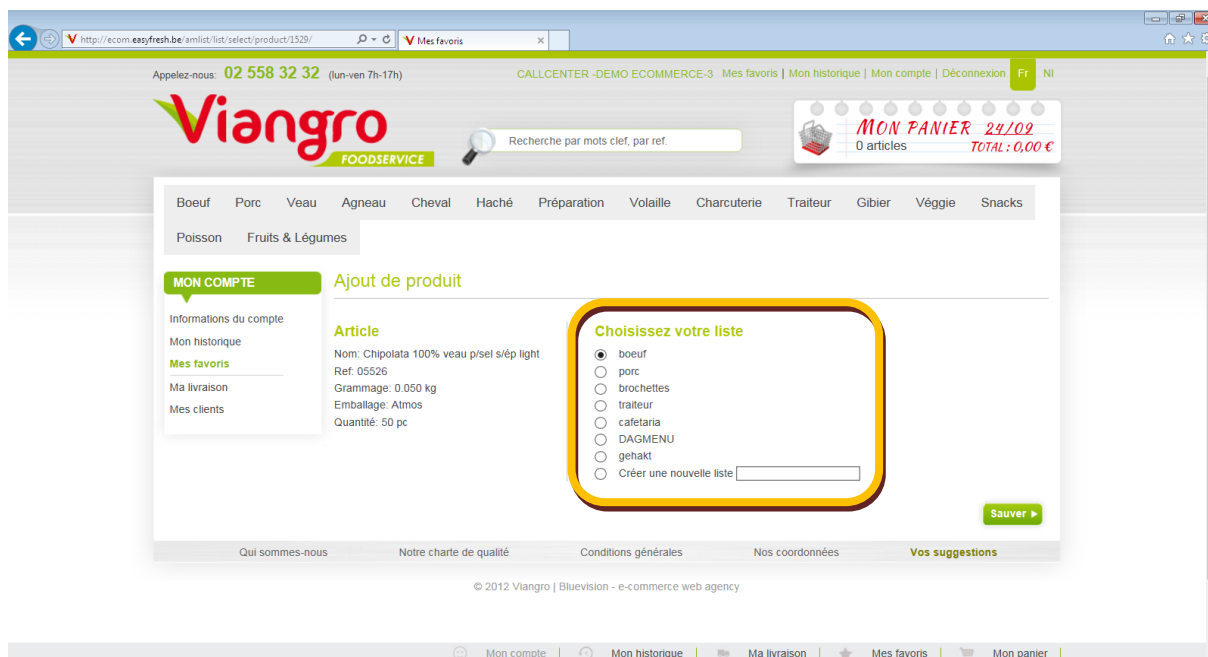
Réponse 7: Via l'étoile. L'étoile (dans un carré orange) vous permet d'ajouter un favori. Si vous cliquez sur l'étoile (ou sur l'article même), la page de l'article apparaîtra.



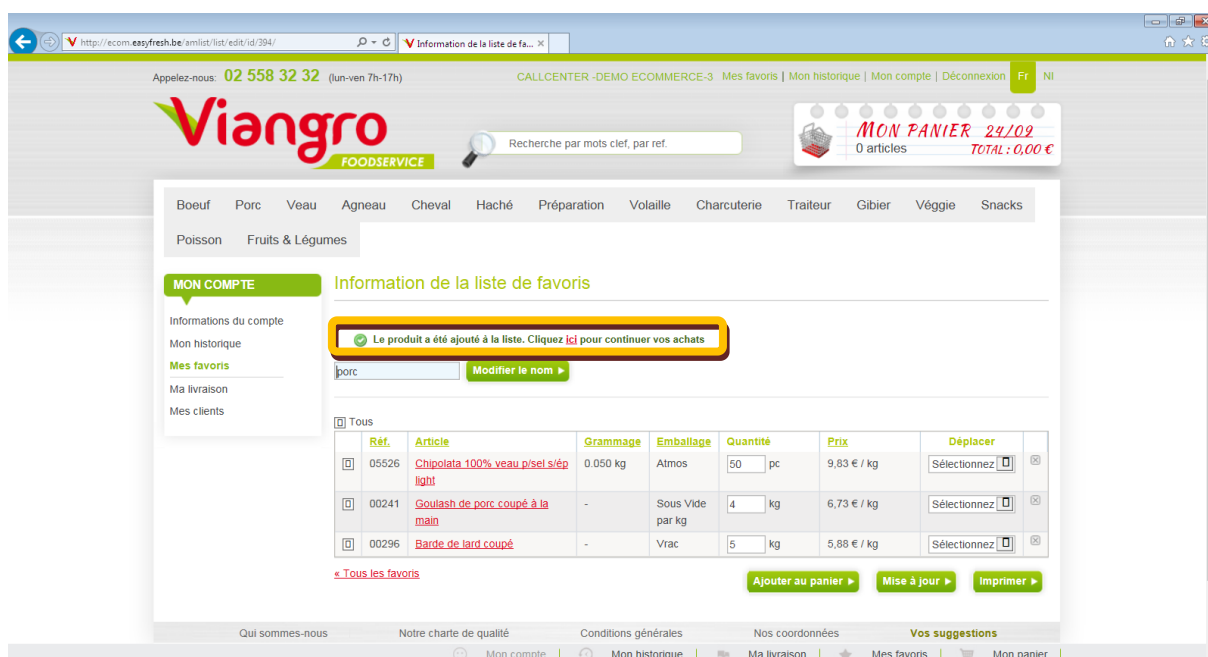
Sur la page de l'article, vous devez préciser le poids le plus fréquent, le conditionnement et la quantité. Ensuite, cliquez sur l'étoile. Vous pouvez enregistrer le même article plusieurs fois, p.ex. avec d'autres spécifications.



Après avoir cliqué sur l'étoile, vous pouvez soit choisir à quelle liste existante vous voulez ajouter cet article soit créer un nouveau favori.



'Sauver' vous permet d'ajouter l'article à la – nouvelle – liste, avec les spécificités choisies.



Si vous vous êtes trompé de liste, vous pouvez déplacer l'article (à droite) vers un autre favori existant.

Appellez-nous: 02 558 32 32 (lun-ven 7h-17h) CALLCENTER - DEMO ECOMMERCE-3 Mes favoris | Mon historique | Mon compte | Déconnexion

Viangro FOODSERVICE

Recherche par mots clef, par ref.

MON COMPTE
 Informations du compte
 Mon historique
Mes favoris
 Ma livraison
 Mes clients

Information de la liste de favoris

Le produit a été ajouté à la liste. Cliquez [ici](#) pour continuer vos achats

porc [Modifier le nom](#)

Réf.	Article	Grammage	Emballage	Quantité	Prix	Déplacer
05526	Chipolata 100% veau p/sel s/ép light	0.050 kg	Atmos	50 pc	9,83 € / kg	Sélectionnez
00241	Coulash de porc coupé à la main	-	Sous Vide par kg	4 kg	6,73 € / kg	Sélectionnez
00296	Barde de lard coupé	-	Vrac	5 kg	5,88 € / kg	Sélectionnez

[Tous les favoris](#)

[Ajouter au panier](#) [Mise à jour](#)

Qui sommes-nous | Notre charte de qualité | Conditions générales | Nos coordonnées | Vos suggestions

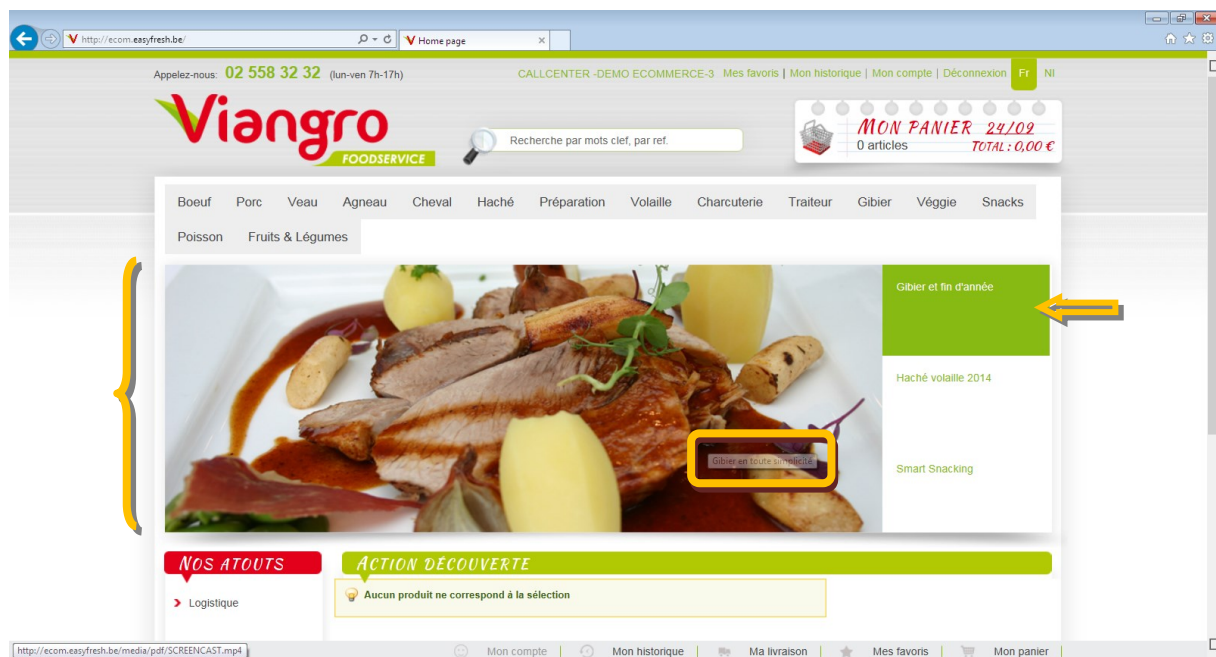
Mon compte | Mon historique | Ma livraison | Mes favoris | Mon panier

Question 8: Comment avoir plus de détails relatifs aux promotions?

Ces détails sont disponibles (provisoirement) à 2 endroits:

- A. Via les bannières
- B. Via les actions découvertes

Réponse 8A: Via les bannières. Trois bannières apparaissent en alternance (dans ce cas: Monoportions, haché de volaille et Delicious VeggieFood). Cliquez sur la PHOTO pour avoir plus de détails relatifs à l'offre (Vous pouvez arrêter l'alternance des bannières en cliquant sur le texte à droite).



La photo peut cacher une autre page web, comme sur la capture d'écran ci-dessous. Sur cette page, vous pouvez cliquer sur le petit dépliant afin de le visionner en version agrandie (en pdf). Un pdf se trouve aussi parfois derrière une photo-bannière.



Le pdf apparaît dans un nouvel onglet.

En bas, vous verrez une barre noire, vous permettant de modifier la taille du texte (- ou +) (cfr. capture d'écran). Vous pouvez également utiliser le bouton 'Ctrl' et la souris.





Réponse 8B: Via les actions découvertes. L'exemple de la page ci-dessous ne contient pas d'actions, mais si certains articles sont disponibles il vous suffira de cliquer et vous serez immédiatement réorienté vers l'article pour le commander ...

