

Recommandations pour le traitement des rejets issus du traitement WIM (Manuel ou automatique)

Version	Auteur	Date	Commentaire
1.1	LJM	22/11	Initialisation du document
1.2	PMN	23/11	À la suite d'échange avec CLL et JPC
1.3	DLE	25/11	Relecture
1.4	PMN	15/03/2022	Complément sur l'origine de l'erreur N°1215
1.5	LJM	18/05/2022	Ajout de deux motifs de rejets supplémentaires

Ce document est à destination des éditeurs et éventuellement des services de full SRC, qui vont être amenés à gérer des rejets issus des traitements manuels ou automatiques, de la fonctionnalité WIM d'Aboweb.

Pour chaque erreur identifiée, TBS y a associé son libellé, l'origine de cette erreur ainsi que ses recommandations à l'éditeur. Attention ces recommandations ne remplacent pas le « book consignes éditeur pour Aboweb » de l'éditeur, c'est pourquoi, chaque éditeur doit définir ses propres consignes à l'équipe qui traitera ces rejets, selon un éventuel «book consignes éditeur pour Aboweb» .

Si vous êtes confrontés à une erreur, non décrite dans ce document de recommandations TBS, merci d'en alerter TBS via le lien Freshdesk ci-dessous.

Rappel du lien freshdesk : <https://support.mahalo-app.io/support/home>

Code erreur	Libellé	Origine	Recommandations
1031	Import Abonnement : une ligne n'a pas de correspondance client AboWeb	Cette erreur est déclenchée dès lors qu'aucun client Aboweb n'a été trouvé ou créé, empêchant ainsi la création de l'abonnement.	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p>Cas 1 : ce rejet est isolé 1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : créé le client puis l'abonnement manuellement avec/sans création de la facture puis du règlement)</p> <p>Cas 2 : ce rejet n'est pas isolé et survient en masse 1. Se rapprocher de l'éditeur qui préviendra si besoin TBS. Il faudra peut-être faire alors un ticket via Freshdesk pour qu'une analyse soit menée</p>
1032	Import Abonnement : une ligne n'a pas de correspondance tarif AboWeb	<p>Pour certains collecteurs, ils utilisent leurs propres codes tarifs. Un mapping doit être réalisé pour associer : code_tarif_aboweb=code_tarif_collecteur</p> <p>Cette erreur met en évidence un paramétrage manquant.</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS 1. Prévenir TBS via la plateforme Freshdesk 2. TBS fait le nécessaire et vous en informe via le ticket freshdesk 3. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer</p> <p>Cas 2 : le paramétrage n'est pas chez TBS 1. Prévenir l'éditeur 2. L'éditeur effectue le nécessaire dans l'écran Administration et vous en informe --> cela peut être réalisé dans l'IHM ABOWEB dans l'onglet "Partenaires" du tarif /formule correspondant. Il faut associer le code_tarif du collecteur et le libellé du collecteur. 3. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer</p>

1033	Import Abonnement : le client n'a pas pu être rattaché au tiers payant	<p>L'erreur est déclenchée lorsque le WIM tente de passer le client en payé, et lui rattacher le tiers spécifié.</p> <p>Cette erreur est plus spécifique au WIM manuel qu'au WIM automatique</p>	<p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : Passer le client concerné en payé par, l'associer au tiers indiqué dans le fichier, procéder à l'installation de l'abonnement avec/sans création de la facture puis du règlement)</p>
1034	Import Abonnement : l'abonnement n'a pas pu être créé	<p>Erreur générale déclenchée dans la fonction de création d'un abonnement.</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : ce rejet est isolé</i></p> <p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : créé le client puis l'abonnement manuellement avec/sans création de la facture puis du règlement)</p> <p><i>Cas 2 : ce rejet n'est pas isolé et survient en masse</i></p> <p>1. Se rapprocher de l'éditeur qui préviendra si besoin TBS. Il faudra peut-être faire alors un ticket via Freshdesk pour qu'une analyse soit menée</p>
1035	Import Abonnement : Dédoublonnage impossible / plusieurs doublons possibles pour le client	<p>Il y a dans AboWeb plusieurs fois le même client avec les mêmes données (nom, prénom, adresse, etc) et Aboweb ne sait pas sur quel client réaliser l'installation ou l'annulation.</p> <p>Cette erreur dépend du modèle de dédoublonnage utilisé</p>	<p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour connaître le modèle de dédoublonnage à appliquer pour la fusion de contacts</p> <p>2. Fusionner les contacts selon le modèle de dédoublonnage identifié pour éviter que l'erreur ne revienne sur une future installation</p> <p>3. Supprimer les doublons autre que celui qui est conservé</p> <p>4. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : créé le client puis l'abonnement manuellement avec/sans création de la facture puis du règlement)</p>
1036	Import Abonnement : Erreur de conversion String -> Integer/Double	<p>Il s'agit d'une erreur technique liée à une donnée du fichier (ex : le</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p>

		code client n'a pas une valeur numérique comme attendu)	<p>Cas 1 : Import automatique 1. Contacter l'éditeur qui verra ensuite avec TBS si besoin, via freshdesk. Le fichier devra être retravaillé et redéposé</p> <p>Cas 2 : si import manuel 1. L'opérateur doit vérifier les données de son fichier et si besoin contacter TBS via freshdesk et vous en informe</p> <p>Dans les deux cas, un nouveau fichier d'import doit être déposé et réimporté</p>
1037	Import Abonnement : Erreur de parsing de fichier	Il s'agit d'une erreur technique liée au format/structure du fichier (ex : le fichier contient 10 colonnes et le format de fichier sélectionné en attend 12)	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p>Cas 1 : Import automatique 1. Contacter l'éditeur qui verra ensuite avec TBS si besoin, via freshdesk. Le fichier devra être retravaillé et redéposé</p> <p>Cas 2 : si import manuel 1. L'opérateur doit vérifier les données de son fichier et si besoin contacter TBS via freshdesk et vous en informe</p> <p>Dans les deux cas, un nouveau fichier d'import doit être déposé et réimporté</p>
1038	Import Abonnement : l'abonnement à suspendre n'a pas pu être trouvé	Le code transco de l'abonnement fourni dans le fichier ne permet pas de retrouver l'abonnement correspondant dans Aboweb	<p>Deux cas possibles selon contrôle en effectuant une recherche par nom/prénom dans Aboweb :</p> <p>Cas 1 : Abonnement trouvé 1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : suspendre l'abonnement)</p>

			<p>Cas 2 : Abonnement non trouvé</p> <p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour connaître les opérations à effectuer</p>
1039	Import Abonnement : le tiers renseigné dans le fichier est introuvable	<p>Le code tiers fourni dans le fichier ne permet pas de retrouver un des clients correspondants dans Aboweb</p> <p>Cette erreur est plus spécifique au WIM manuel qu'au WIM automatique</p>	<p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» et éventuellement du collecteur pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : création du tiers selon ces données, association tiers/payé par, création de l'abonnement avec/sans création de la facture puis du règlement)</p>
1055	Le type d'avis n'est pas géré	Le traitement automatique ne permet pas de gérer tous les types d'avis (connu par ABOWEB (Par exemple : AN3) ou inconnu)	1. Se rapprocher de l'éditeur qui préviendra si besoin TBS. Il faudra peut-être faire alors un ticket via Freshdesk pour qu'une analyse soit menée
1063	Un abonnement avec le code externe fourni existe déjà.	Abonnement en cours avec le même code externe du collecteur (son N° d'abonné)	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p>Cas 1 : le collecteur demande la même installation d'abonnement sur le même abonné alors qu'un abonnement est en cours</p> <p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer.</p> <p>Cas 2 : l'éditeur ou le prestataire SRC/FULL n'a peut-être pas encore traité une demande d'annulation du collecteur précédemment envoyée à cette nouvelle demande d'abonnement</p> <p>1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer.</p>

1085	Import abonnement : le compteur de facture n'est pas paramétré	Cette erreur peut arriver en début d'année, lorsque l'on change d'année civile et que le compteur de factures de la nouvelle année, n'a pas encore été paramétré	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS</i> 1. Prévenir TBS via la plateforme Freshdesk 2. TBS fait le nécessaire et vous en informe via le ticket freshdesk</p> <p><i>Cas 2 : le paramétrage n'est pas chez TBS</i> 1. Prévenir l'éditeur 2. L'éditeur effectue le nécessaire dans l'écran Administration --> Compteurs, et voit avec TBS si besoin et vous en informe</p> <p>Dans les deux cas, le fichier peut être de nouveau déposé, se rapprocher de TBS pour action.</p>
1088	Le tarif XXXX est inexistant	Le tarif existe côté collecteur mais pas côté éditeur	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS</i> 1. Remonter ce cas à l'éditeur 2. L'éditeur en informe TBS qui effectue le nécessaire dans ABOWEB et vous en informe</p> <p><i>Cas 2 : Le paramétrage n'est pas chez TBS</i> 1. Prévenir l'éditeur 2. L'éditeur effectue le nécessaire directement dans ABOWEB en créant la formule concernée et le paramétrage associé, et voit avec TBS si besoin et vous en informe</p> <p>Dans les deux cas, le fichier peut être de nouveau déposé, se rapprocher de TBS pour action.</p>

1094	ATTENTION, ces articles : 'xxxxxx' ont atteint le seuil de rupture ! Commande impossible !	L'abonnement doit être installé avec un article libre/ ou prime et celui-ci n'est plus en stock	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : intervention sur l'AL cité pour mise à jour du stock)
1139	Import Abonnement : l'abonnement est suspendu pour rejet de paiement.	Si l'abonnement échu est suspendu avec un motif ayant une politique bloquant la saisie la prise d'abonnement suivant est bloquée	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer
1194	L'origine de réabonnement est obligatoire.	Cette donnée peut être obligatoire selon le format de fichier WIM paramétré. Par conséquent dans le corps du fichier importé ce champ "origine de réabonnement" ne doit pas être vide Cette erreur est plus spécifique au WIM manuel qu'au WIM automatique	1. Contrôler le fichier et vérifier que cette donnée est bien renseignée ou non. 2. Se rapprocher de l'éditeur et/ou son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations à effectuer. Dans le cas échéant, un fichier peut être redéposé avec les bonnes informations, par le collecteur
1213	L'abonné a un abonnement en cours dont l'échéance est très éloignée, réabonnement impossible.	Le délai de réabonnement est dépassé, avec un groupe de titre ayant la propriété "rejeter si délai de réabonnement dépassé" activée	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer
1214	L'origine abonnement n'est pas renseigné.	Cette donnée peut être obligatoire dans le corps du fichier car il y a le champ "origine abonnement" ou "référence origine" Cette erreur est plus spécifique au	1. Contrôler le fichier et vérifier que cette donnée est bien renseignée ou non. 2. Contacter le collecteur ou éditeur et/ou son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations à effectuer. Dans le cas échéant, un fichier peut être redéposé avec les bonnes informations, par le collecteur

		WIM manuel qu'au WIM automatique	
1215	<p>La formule n'est pas autorisée par la référence ou l'origine de réabonnement.</p> <p><u>OU</u></p> <p><u>La formule est invisible.</u></p>	<p>L'association référence origine/formule ou origine réabonnement/ formule n'est pas réalisée avec la formule, issue du fichier d'import.</p> <p><u>OU</u></p> <p><u>La formule utilisée est paramétrée comme invisible dans Aboweb et ne devrait plus être utilisée.</u></p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS</i></p> <p>1. Remonter ce cas à l'éditeur 2. L'éditeur en informe TBS qui effectue le nécessaire dans ABOWEB et vous en informe</p> <p><i>Cas 2 : Le paramétrage n'est pas chez TBS</i></p> <p>1. Prévenir l'éditeur 2. L'éditeur effectue le nécessaire directement dans ABOWEB dans l'écran Administration puis "Origines d'abonnement" et/ou "Origines de réabonnement", et voit avec TBS si besoin et vous en informe</p> <p>Dans les deux cas, le fichier peut être de nouveau déposé, se rapprocher de TBS pour action.</p> <p><i>Cas 3 : Formule invisible</i></p> <p><u>1. Prévenir l'éditeur</u> <u>2. L'éditeur effectue se rapproche du collecteur pour que ce dernier corrige son fichier et le renvoi et voit avec TBS si besoin et vous en informe.</u></p>
1216	L'origine de réabonnement n'existe pas.	<p>Cette donnée peut être obligatoire dans le corps du fichier car il y a le champ "origine de réabonnement"</p> <p>Cette erreur est plus spécifique au</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS</i></p> <p>1. Remonter ce cas à l'éditeur 2. L'éditeur en informe TBS qui effectue le nécessaire dans ABOWEB en créant l'origine de réabonnement et en l'associant aux bonnes formules</p>

a mis en forme : Police :(Par défaut) +Corps (Calibri), 11 pt

		WIM manuel qu'au WIM automatique	<p>et vous en informe</p> <p><i>Cas 2 : Le paramétrage n'est pas chez TBS</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prévenir l'éditeur 2. L'éditeur effectue le nécessaire directement dans ABOWEB dans l'écran Administration puis « Origines de réabonnement » en l'associant aux bonnes formules, et voit avec TBS si besoin et vous en informe <p>Dans les deux cas, le fichier peut être de nouveau déposé, se rapprocher de TBS pour action.</p>
1217	La référence origine n'existe pas.	<p>Cette donnée peut être obligatoire dans le corps du fichier car il y a le champ "origine abonnement" ou "référence origine" de renseigné dans celui-ci.</p> <p>Cette erreur est plus spécifique au WIM manuel qu'au WIM automatique</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remonter ce cas à l'éditeur 2. L'éditeur en informe TBS qui effectue le nécessaire dans ABOWEB en créant l'origine de réabonnement et en l'associant aux bonnes formules et vous en informe <p><i>Cas 2 : Le paramétrage n'est pas chez TBS</i></p> <p>1. Prévenir l'éditeur</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. L'éditeur effectue le nécessaire directement dans ABOWEB dans l'écran Administration puis « Origines de réabonnement" en l'associant aux bonnes formules, et voit avec TBS si besoin et vous en informe <p>Dans les deux cas, le fichier peut être de nouveau déposé, se rapprocher de TBS pour action.</p>

1220	Le code tarif est obligatoire.	<p>Cette information est présente dans le corps du fichier dans le champ "code_tarif", mais n'est pas renseigné dans le champ approprié du fichier d'import</p> <p>Cette erreur est plus spécifique au WIM manuel qu'au WIM automatique</p>	<p>1. Contrôler le fichier et vérifier que cette donnée est bien renseignée ou non.</p> <p>2. Se rapprocher de l'éditeur et/ou son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations à effectuer. Dans le cas échéant, un fichier peut être redéposé avec les bonnes informations, par le collecteur</p>
1221	FTP : impossible d'écrire le fichier		1. Prévenir TBS par freshdesk pour analyse
1222	FTP : impossible de récupérer le fichier		1. Prévenir TBS par freshdesk pour analyse
1223	FTP : impossible de se connecter au FTP		1. Prévenir TBS par freshdesk pour analyse
1226	Import Abonnement : aucun abonnement DL actif ou futur trouvé	<p>Ce rejet est présent lorsqu'il y a l'intégration d'annulations, via les fichiers WIM.</p> <p>Le WIM ne trouve donc pas d'abonnement actif ou futur à annuler</p>	1. Vérifier l'abonnement concerné et se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : annulation manuelle de l'abonnement)
1227	Import Abonnement : l'abonné a un abonnement en cours ou futur de type ADL. Réabonnement impossible.	L'objectif est de ne pas réinstaller un abonnement DL sur un abonnement DL existant	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations à effectuer

1246	Import Abonnement : l'abonnement est en rejet car l'abonnement le plus récent n'a pas été intégralement payé.	Ligne rejetée car l'abonnement le plus récent est en impayé	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer
1250	L'état du client interdit l'opération	2 cas de déclenchement d'erreur : 1. Le client a un motif de suspension d'abonnement 2. Le client a un motif de blocage de saisie (suspendu, radié...)	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer
1260	Import Abonnement : Dédoublonnage impossible / au moins un doublon possible pour le client.	Dans le cas où la case « A partir d'un seul doublon trouvé » est cochée, il y a au moins une fois dans Aboweb le même client avec les mêmes données (nom, prénom, adresse, etc) et Aboweb ne sait pas sur quel client réaliser l'installation ou l'annulation	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour connaître le modèle de dédoublonnage à appliquer pour la fusion de contacts 2. Fusionner les contacts selon le modèle de dédoublonnage identifié pour éviter que l'erreur ne revienne sur une future installation 3. Supprimer les doublons autre que celui qui est conservé 4. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : créé le client puis l'abonnement manuellement avec/sans création de la facture puis du règlement)
1283	Vous ne pouvez pas réabonner cet abonnement avec le même numéro de début que le précédent.	Cette erreur ne concerne que les éditeurs pour lesquels les titres ont une gestion de stock parution. Le traitement WIM essaye de réabonner sur le même PNS, cependant cela fausse le calcul des quantités lié au stock de parution	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer

1302	Import Abonnement : le code de sélection spécifié est incorrect	<p>Erreur déclenchée si le code de sélection dans le fichier n'existe pas dans Aboweb, ou bien la valeur du code de sélection est incorrecte</p> <p>Cette erreur est plus spécifique au WIM manuel qu'au WIM automatique</p>	<p>Deux cas sont possibles :</p> <p><i>Cas 1 : Le paramétrage est chez TBS</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remonter ce cas à l'éditeur 2. L'éditeur en informe TBS qui effectue le nécessaire dans ABOWEB en rectifiant les éléments relatifs au code de sélection et vous en informe <p><i>Cas 2 : Le paramétrage n'est pas chez TBS</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prévenir l'éditeur 2. L'éditeur effectue le nécessaire directement dans ABOWEB en rectifiant les éléments relatifs au code de sélection, et voit avec TBS si besoin et vous en informe <p>Dans les deux cas, le fichier peut être de nouveau déposé, se rapprocher de TBS pour action.</p>
1355	Import Abonnement : Le code tiers renseigné n'est pas celui d'un Tiers xxx	Ce cas est rare dans le cas des imports WIM automatique car en général, le collecteur correspond au tiers	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : passer le code client en tiers si possible, puis traiter manuellement l'installation avec/sans facture et règlement)
1375	<p>Import Abonnement : Création du mandat impossible: Impossible de créer le mandat Erreur Slimpay [code=124 retour=Invalid familyName property: invalid value lastName]</p> <p>OU Import Abonnement : Création du mandat impossible: Impossible de créer le mandat Erreur Slimpay [code=123 retour=Invalid givenName property: invalid value firstName]</p> <p>...</p>	Le mandat ne parvient pas à être créé via le traitement WIM pour des raisons diverses (ex : nom obligatoire alors que l'adresse client contient uniquement une société)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son «book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer (Par exemple : compléter la fiche de l'abonné puis traiter manuellement l'installation avec/sans facture et règlement)

1522	Le code postal est incorrect	Cette erreur signifie que le code postal ne contient pas 5 caractères comme c'est le cas pour les codes postaux français	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son « book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer
1523	Téléphone doit contenir 20 caractères	Cette erreur signifie que la rubrique téléphone contient plus de 20 caractères	1. Se rapprocher de l'éditeur et/ou de son « book consignes éditeur pour Aboweb» pour les opérations manuelles à effectuer