

CHAPITRE 3

Guide du client

Entreprises clientes

Réceptionniste IA · version 1.58 · 10 octobre 2026

app.weconnect.ma · Centre d'aide : app.weconnect.ma/aide

Sommaire

Chapitre 3 — Guide du client

- 3.1 Créer son espace et se connecter
- 3.2 Mettre la réceptionniste en service
- 3.3 Raccorder votre standard
- 3.4 Personnaliser la réceptionniste
- 3.5 Suivre l'activité
- 3.6 L'application mobile
- 3.7 Solde, abonnement et factures
- 3.8 Autres services
- 3.9 Apparence et compte
- 3.10 Questions fréquentes et dépannage

Chapitre 3 — Guide du client

Ce chapitre s'adresse à l'entreprise cliente : dirigeant, assistante de direction, standardiste. Il sert aussi de référence à l'agent de support qui répond aux questions des clients. Chaque tâche est décrite pas à pas, avec les libellés exacts de l'espace client.

En une phrase : la plateforme relie votre standard à la réceptionniste, qui renvoie les appels vers vos postes. Votre standard reste en place. La réceptionniste décroche à la place du serveur vocal ou de la messagerie, oriente l'appelant, prend les messages et transfère l'appel vers le bon poste.

Votre espace s'ouvre avec un **menu simple**, en quatre entrées (en haut de l'écran, en bas sur téléphone) :

Entrée	Ce qu'on y trouve
« Accueil »	L'état de la réceptionniste, les appels du jour, les messages à traiter, le solde
« Messages »	Les onglets « Messages » et « Appels »
« Ma réceptionniste »	Ses réglages, dans un menu latéral : « Ce qu'elle dit », « Ce qu'elle fait », « Téléphonie », « Intégrations avancées » (« Se faire aider »)
« Mon compte »	Les onglets « Mon offre », « Solde & factures », « Messagerie », « Mon profil »

Pour voir toutes les rubriques, ouvrez le menu de votre profil (votre nom, en haut à droite) et cliquez sur « Tout afficher » ; « Menu simple » revient au menu court. Avec les packs Pro et Premium, ou avec plusieurs comptes, numéros ou passerelles, le menu complet s'affiche d'office :

Partie	Ce qu'on y trouve
« Tableau de bord »	L'état de la réceptionniste, les appels du jour, les messages à traiter, le solde
« Activité »	Les onglets « Appels », « Messages », « Rappels », « Agenda », « Contacts », « Statistiques »
« Réceptionniste »	Ses réglages, dans un menu latéral : « Ce qu'elle dit », « Ce qu'elle fait », « Téléphonie », « Intégrations »
« Comptes »	Vos comptes (un site, une marque ou un établissement) et les services de chacun (titulaire seulement)
« Offres »	Les onglets « Mon offre », « Solde & factures », « Messagerie », « Boutique », « Apparence », « Mon profil »

Avec un pack qui l'inclut, une entrée « Prospects » s'ajoute. Une entreprise sans réceptionniste voit « Mes numéros » et « Passerelles » à la place de « Activité » et de « Réceptionniste ».

Bon à savoir : le menu de « Réceptionniste » affiche l'avancement de la « Mise en service » (par exemple « 3 étapes sur 5 ») et une liste « À faire ». Le bouton « Tester ma réceptionniste », en haut de chaque page de cette partie, ouvre la conversation d'essai. Sur téléphone, le menu devient une liste déroulante « Rubrique ». Une fonction qui n'est pas comprise dans votre pack, ou pas encore ouverte, n'apparaît pas dans les menus : « Mon offre » la présente.

3.1 Créer son espace et se connecter

Créer votre espace entreprise

À quoi ça sert : ouvrir le compte de votre entreprise et son premier utilisateur, en libre-service.

1. Ouvrez l'adresse du portail et cliquez sur « Créer mon espace » (sous le formulaire de connexion, à côté de « Pas encore de compte ? »).
2. La page « Créer votre espace entreprise » s'affiche. Remplissez « Raison sociale », « Téléphone », « ICE » (15 chiffres), « RC », « Votre nom complet », « E-mail », « Mot de passe » (8 caractères minimum ; « Afficher » permet de vérifier la saisie) et « Confirmer le mot de passe ».
3. Cliquez une fois sur « Inscription ».
4. La page « Confirmez votre contact » s'affiche. Confirmez **par WhatsApp** (« Recevoir le code », puis saisissez le code à 6 chiffres) ou **par e-mail** (ouvrez le lien reçu ; « Renvoyer le lien » si besoin, et « Mon adresse e-mail est fautive : la corriger » en cas de faute de frappe).

Déjà inscrit ? Si l'adresse e-mail a déjà un compte, le bon mot de passe vous connecte directement ; sinon, utilisez « Se connecter » ou « Mot de passe oublié ».

Votre espace est ouvert tout de suite, avec **7 jours d'essai gratuit** : vous pouvez configurer et faire répondre la réceptionniste sans attendre. Notre équipe vérifie ensuite votre ICE et votre registre de commerce ; en cas d'anomalie, elle vous contacte.

Bon à savoir : après une démo en ligne, la page d'inscription reprend vos coordonnées, et votre réceptionniste reprend le secteur et le prénom de la démo (« Votre réceptionniste reprend votre démo ») ; l'assistant de configuration part de là, et vous pouvez tout changer.

Bon à savoir : si vous êtes arrivé par le lien d'un partenaire distributeur, la page d'inscription affiche « Recommandé par » suivi de son nom. Cela ne change rien à votre prix ni à votre service.

Attention : la page d'inscription propose aussi « Vous êtes partenaire ? » avec les choix « Intégrateur » et « Distributeur ». Ne les choisissez pas si vous êtes une entreprise cliente : ces profils n'ont pas de réceptionniste. Le lien « Inscire plutôt mon entreprise comme cliente » vous ramène au bon formulaire.

Activer votre réceptionniste depuis notre site

Sans passer par l'inscription classique, l'assistant d'activation (bouton « Activer ma réceptionniste » sur weconnect.ma, ou activer.weconnect.ma) prépare votre réceptionniste en quelques minutes, en français, en arabe ou en anglais.

1. Choisissez votre activité.
2. Dites comment vos clients vous appellent : « Prendre un numéro WeConnect », « J'ai un standard (IPBX) », « J'ai une ligne SIP chez un opérateur », « J'ai un téléphone fixe », « J'ai une passerelle GSM ou FXO », ou « Je suis déjà client WeConnect ou SIPTRUNK.MA ». Le numéro choisi vous est réservé 48 heures.
3. Donnez un prénom à votre réceptionniste, choisissez sa voix et ses horaires. À droite, vous voyez l'accueil que vos clients entendront.

- Indiquez le titulaire (entreprise, nom, e-mail, WhatsApp, ICE, RC, mot de passe), puis saisissez le code reçu sur WhatsApp ou par e-mail. Déjà client : connectez-vous avec votre e-mail et votre mot de passe, pas de code.
- Votre espace est prêt. Sur la même page, « Lancer l'appel de test » vous fait parler à votre réceptionniste avec le micro de votre ordinateur ou de votre téléphone (les transferts sont simulés). En dessous, les packs : « Choisir ce pack » ouvre le paiement d'un mois (carte, virement ou autre moyen) ; le pack s'active à la réception du paiement, sans interrompre l'essai.

Notre équipe vérifie votre dossier avant de mettre la ligne en service, sous 24 heures ouvrées : vous êtes prévenu par e-mail. Une étape bloquée ? Votre demande est gardée et notre équipe vous recontacte ; vous pouvez aussi revenir plus tard avec le lien de la page.

Votre essai de 3 jours et la suite

Quand votre ligne est active, vous recevez « Votre ligne est active » par e-mail et sur WhatsApp : appelez votre numéro pour essayer votre réceptionniste, comme le ferait un client. L'essai dure 3 jours à partir de ce moment.

La veille et le dernier jour, vous recevez votre offre. Les mêmes choix sont sur votre tableau de bord et sur la page de l'assistant :

- 10 mois, sans frais d'installation ;
- 3 mois, installation comprise ;
- prolonger d'un mois : ce mois est déduit si vous prenez ensuite 3 ou 10 mois (une seule prolongation).

« Choisir » ouvre le paiement (carte, virement ou autre moyen). Sans paiement, votre réceptionniste s'arrête à la fin de l'essai et votre numéro vous est gardé 7 jours.

Activer votre compte à partir d'une invitation

À quoi ça sert : vous connecter pour la première fois quand notre équipe (ou votre intégrateur) a créé votre espace à votre place.

- Ouvrez l'e-mail d'invitation et cliquez sur le lien.
- La page « Bienvenue sur votre espace » s'affiche avec le nom de votre entreprise.
- Choisissez votre mot de passe dans « Mot de passe » et « Confirmer le mot de passe ».
- Cliquez sur « Enregistrer et accéder à mon espace ».

Le lien est personnel, valable 7 jours et utilisable une seule fois. Votre adresse e-mail est considérée comme déjà vérifiée.

Attention : si la page « Lien d'invitation expiré ou déjà utilisé » s'affiche, utilisez « Mot de passe oublié » ou demandez un nouveau lien à notre équipe. Un nouveau lien peut être généré tant que vous ne vous êtes jamais connecté.

Terminer la mise en place préparée par votre partenaire

Quand WeConnect ou votre intégrateur prépare votre réceptionniste, vous recevez un lien par e-mail et par WhatsApp. Il ouvre la page « Terminer la mise en place » (aussi accessible depuis la carte de votre tableau de bord). Il vous reste au plus quatre étapes :

1. **Choisir votre mot de passe** (si vous ne vous êtes jamais connecté).
2. **Confirmer votre numéro WhatsApp** avec un code à 6 chiffres.
3. **Relier votre WhatsApp Business** par QR code, si vous voulez que la réceptionniste envoie votre localisation et vos documents.
4. **Relire ce que votre réceptionniste sait de vous** (activité, présentation, adresse, horaires, questions fréquentes, prix) : « C'est juste », ou « Corriger » puis « Enregistrer et valider ».

Vous pouvez aussi parler à votre réceptionniste dans le navigateur depuis cette page.

Vous connecter

À quoi ça sert : accéder à votre espace depuis un ordinateur ou un téléphone.

1. Ouvrez l'adresse du portail.
2. Saisissez « E-mail » et « Mot de passe ».
3. Cochez « Se souvenir de moi » si vous êtes sur votre propre appareil.
4. Cliquez sur « Se connecter ».

Réinitialiser votre mot de passe

À quoi ça sert : retrouver l'accès si vous avez oublié votre mot de passe.

1. Sur la page de connexion, cliquez sur « Mot de passe oublié ? ».
2. Saisissez votre adresse e-mail et cliquez sur « Lien de réinitialisation du mot de passe ».
3. Ouvrez l'e-mail reçu et cliquez sur le lien. Il expire au bout d'un délai indiqué dans l'e-mail.
4. Saisissez votre nouveau mot de passe deux fois et validez avec « Réinitialisation du mot de passe ».

Changer votre nom, votre e-mail ou votre mot de passe

À quoi ça sert : tenir à jour votre profil d'utilisateur.

1. Ouvrez le menu de votre compte (en haut à droite) et cliquez sur « Mon profil ».
2. Dans « Informations du profil », modifiez « Nom » ou « E-mail », puis cliquez sur « Sauvegarder ». Si vous changez d'e-mail, un nouveau lien de vérification vous est envoyé.
3. Dans « Mettre à jour le mot de passe », saisissez « Mot de passe actuel », « Nouveau mot de passe » et « Confirmer le mot de passe », puis cliquez sur « Sauvegarder ».

Bon à savoir : la suppression du compte n'est pas proposée en libre-service. Pour clôturer votre espace, contactez notre support.

Confirmer votre numéro WhatsApp

À quoi ça sert : recevoir sur WhatsApp ce que votre réceptionniste envoie pendant vos tests (localisation, liens, documents, récapitulatif de rendez-vous), les rappels de votre essai et la confirmation de vos recharges de crédit IA. C'est aussi ce numéro qui fait répondre votre réceptionniste quand vous appelez la ligne de test (section 3.4).

1. Ouvrez « Mon profil », carte « Mon numéro WhatsApp ».
2. Saisissez votre « Numéro WhatsApp » (06..., 07... ou +212...), puis cliquez sur « Recevoir le code ».

3. Le code à 6 chiffres arrive sur WhatsApp, envoyé par le support WeConnect. Recopiez-le dans « Code reçu » et cliquez sur « Confirmer ».
4. « Numéro confirmé » s'affiche. Pour en changer, cliquez sur « Changer de numéro ».

Le code est valable 10 minutes ; après 5 erreurs, demandez-en un nouveau. Trois demandes de code au plus par heure.

Bon à savoir : si vous modifiez votre numéro dans « Mes notifications », il faut le confirmer à nouveau.

Choisir la langue de votre espace

À quoi ça sert : afficher le portail en français ou en arabe. En arabe, la page se lit de droite à gauche.

1. Repérez le sélecteur de langue dans la barre du haut (il affiche les deux langues côte à côte).
2. Cliquez sur la langue souhaitée. Le choix est retenu pour votre utilisateur.

La langue du portail ne change pas les langues parlées par la réceptionniste : celles-ci se règlent dans « Accueil & voix » (section 3.4).

La double authentification

La double authentification (code à six chiffres d'une application d'authentification) est obligatoire pour notre équipe d'exploitation. Pour les comptes clients, elle est prévue comme option, mais elle n'est pas encore proposée dans « Mon profil ». En attendant, protégez votre compte avec un mot de passe long et unique, et ne partagez jamais vos identifiants.

Attention : notre équipe ne vous demandera jamais votre mot de passe, ni par téléphone, ni par e-mail, ni par WhatsApp.

3.2 Mettre la réceptionniste en service

Lancer l'assistant de configuration

À quoi ça sert : régler l'essentiel en un seul écran, en cinq étapes. Chaque réponse peut être modifiée plus tard.

Tant que la mise en service n'est pas faite, « Réceptionniste » vous ouvre directement l'assistant. Vous pouvez aussi y aller par « Réceptionniste » puis « Assistant de configuration » (groupe « Démarrage »), ou par le bouton « Lancer l'assistant de configuration » du tableau de bord.

Les cinq étapes sont : « Votre réceptionniste », « Horaires », « Transferts », « Votre numéro », « Récapitulatif ». Passez de l'une à l'autre avec « Continuer » et « Précédent ».

Bon à savoir : en haut de l'assistant, la zone « On vous a remis un code d'essai ? » permet de saisir un code qui crédite votre solde (et votre crédit IA) pour démarrer tout de suite.

Étape 1 : Votre réceptionniste

1. Dans « Secteur d'activité », choisissez votre métier (immobilier, assurance, banque, assistance et dépannage, santé et laboratoire, livraison) ou « Autre secteur ». L'assistant propose alors les services de votre annuaire (à l'étape « Transferts », postes à compléter), ajoute les consignes propres à votre métier et, dans « Entreprise & FAQ », suggère les questions fréquentes de votre secteur (la réponse reste à écrire par vous). Dans « Votre site web (facultatif) », indiquez votre site : la réceptionniste le lit pour compléter votre fiche et proposer des questions fréquentes, à vérifier.
2. Dans « Prénom », indiquez le prénom de la réceptionniste. Elle se présente sous ce prénom dès la première phrase, en précisant qu'elle est une assistante automatique.
3. Dans « Langues », cochez « Français », « Arabe (darija et arabe standard) » ou les deux. Elle répond dans la langue de l'appelant.
4. Dans « Ton », choisissez « Professionnel », « Chaleureux » ou « Concis ».
5. Cliquez sur « Continuer ».

Le message d'accueil est rédigé automatiquement à partir de votre raison sociale. Vous pourrez le réécrire dans « Accueil & voix ».

Étape 2 : Horaires

1. Choisissez une formule toute faite :
 - « Horaires de bureau » : lundi au vendredi, 08:30–12:30 et 14:00–18:00 ;
 - « Journée continue » : lundi au vendredi, 09:00–18:00 ;
 - « Tous les jours, 24h/24 » : aucune fermeture ;
 - « Horaires détaillés » : vous gardez vos horaires actuels et les réglez jour par jour dans « Horaires ».
2. Cliquez sur « Continuer ».

En dehors de ces horaires, la réceptionniste annonce la fermeture et prend un message. Une urgence peut quand même être transférée.

Attention : avec « Tous les jours, 24h/24 », elle transfère à toute heure. Votre standard doit pouvoir répondre, ou basculer sur sa messagerie.

Étape 3 : Transferts

1. Si votre pack comprend le transfert vers fixe, choisissez d'abord « Où sonne l'accueil ? » : « Un poste ou mon standard », ou « Mon téléphone fixe ». Avec « Mon téléphone fixe », saisissez le « Numéro du fixe » (05...) : il sera vérifié par un appel depuis « Transfert vers votre fixe ». Sans l'option, un encadré « Faire sonner votre téléphone fixe » mène aux packs.
2. Avec un poste : dans « Poste de l'accueil », indiquez le poste de votre standardiste (par exemple 100). La réceptionniste y transfère quand l'appelant demande une personne, ou quand elle ne comprend pas deux fois de suite.
3. Facultatif : dans « Services et personnes (facultatif) », ajoutez les services qu'elle peut joindre directement. Pour chaque ligne, remplissez « Service ou personne » et « Poste » (exemple : Comptabilité, 102). Utilisez « Ajouter une ligne » ou « Retirer ».
4. Cliquez sur « Continuer ».

Les lignes ajoutées ici vont dans l'annuaire. Vous pourrez y ajouter des mots-clés plus tard dans « Annuaire & postes ».

Étape 4 : Votre numéro

Un seul choix, sans aucun réglage technique :

Choix	Ce qui se passe
« Un numéro WeConnect »	Vous choisissez votre numéro dans la liste affichée, tout de suite. Il est prêt en quelques minutes ; vous le communiquez, ou votre standard y renvoie ses appels
« Je garde mon numéro », puis « siptrunk.ma »	Votre numéro reste chez siptrunk.ma. Notre équipe le dirige vers la réceptionniste, en général dans la journée
« Je garde mon numéro », puis « Un autre opérateur »	Vous indiquerez ensuite les accès SIP de votre ligne (page « Numéro & opérateur »), ou un intégrateur le fera pour vous

L'intelligence artificielle est incluse dans l'abonnement : aucune clé à fournir. Un standard à régler, un CRM à relier ou votre propre agent vocal se trouvent dans « Intégrations avancées » (section 3.3 bis).

Étape 5 : Récapitulatif

1. Relisez vos choix.
2. Cliquez sur « Enregistrer ». Le numéro choisi est réservé et vous arrivez sur la page « Numéro & opérateur » (section 3.3), qui indique ce qui reste à faire.

Bon à savoir : si un champ obligatoire manque, l'assistant vous ramène à l'étape concernée avec un message, par exemple « Indiquez un prénom et au moins une langue. »

Comprendre la liste « Prête à répondre »

À quoi ça sert : savoir en un coup d'œil ce qui manque avant que la réceptionniste réponde réellement aux appels.

La liste apparaît dans le menu de chaque page de « Réceptionniste » et, tant que la réceptionniste n'est pas en ligne, sur le tableau de bord. Chaque ligne est marquée « Fait : », « À faire : » ou « En cours : ». Quand vous avez fait votre part et qu'une étape dépend de notre équipe (validation du compte, mise en service d'un numéro siptrunk.ma ou d'une ligne SIP, activation de l'intelligence artificielle), la ligne indique « Notre équipe s'en occupe, sous 24 h. Vous serez prévenu dès que c'est fait. », avec l'heure de la demande. Dès que c'est fait, vous recevez un e-mail, une notification dans la cloche (et sur l'application mobile) : « Votre réceptionniste est prête » ou « Notre équipe a terminé ». Si l'attente dépasse 24 h, la ligne le dit et propose « Écrivez-nous ».

Ligne	Ce qu'il faut pour qu'elle soit verte	Qui agit
« Compte vérifié »	Notre équipe a validé votre entreprise	Notre équipe
« Abonnement payé » (ou « Essai gratuit jusqu'au ... »)	Une formule est choisie et le mois en cours est réglé sur votre solde, ou votre essai gratuit est en cours	Vous (recharge ou code)
« Mise en service effectuée »	L'assistant de configuration est terminé, avec un poste de l'accueil	Vous

Ligne	Ce qu'il faut pour qu'elle soit verte	Qui agit
Ligne de raccordement (« Numéro de raccordement attribué », « Numéro siptrunk.ma dirigé vers la réceptionniste » ou « Ligne SIP connectée à la réceptionniste »)	L'arrivée des appels est en place	Vous, puis parfois notre équipe
Ligne d'intelligence artificielle (« Intelligence artificielle incluse, prête » ou « Clé API de votre fournisseur vérifiée »)	L'IA est disponible	En général notre équipe, ou vous si vous utilisez votre propre clé

Avec votre propre agent vocal, la ligne « Adresse SIP de votre agent renseignée » remplace la ligne d'intelligence artificielle.

La ligne « Transferts vers votre standard activés » est recommandée mais ne bloque pas la mise en ligne.

Le tableau de bord affiche un bouton qui mène à la prochaine étape que vous pouvez faire vous-même : « Régler l'abonnement », « Terminer la mise en service », « Raccorder votre standard », « Vérifier votre clé API », « Renseigner l'adresse de votre agent » ou « Continuer la mise en service ». Quand il ne reste que des étapes de notre équipe, le tableau de bord indique : « La dernière étape est entre les mains de notre équipe : vous n'avez rien à faire de votre côté. »

Bon à savoir : l'annuaire et les questions fréquentes ne bloquent pas la mise en ligne. La réceptionniste peut répondre avec le seul poste de l'accueil, puis vous enrichissez sa configuration au fil du temps.

Profiter de l'essai gratuit de 7 jours

À quoi ça sert : essayer la réceptionniste sans payer, dès votre inscription.

1. Dès votre inscription, votre essai gratuit démarre pour 7 jours sur la **formule de test** : le contenu de notre pack le plus complet (CRM, agenda, application mobile, réglage du standard...), avec un appel traité à la fois, une ligne et un seul compte. Le tableau de bord indique « Essai gratuit : encore ... jours ».
2. Pendant l'essai, la réceptionniste répond normalement, avec le crédit IA de démo. Vous pouvez aussi lui parler depuis votre navigateur avec « **Tester ma réceptionniste** », sans téléphone.
3. Dans **Offres → Mon offre**, choisissez le pack qui prendra le relais : « **Garder ce pack après l'essai** ». Pour terminer l'essai tout de suite, cliquez sur « ou passer à ce pack maintenant ».
4. Rechargez votre solde ou saisissez un code : à la fin de l'essai, le premier mois du pack choisi est prélevé, et l'essai se transforme en abonnement sans interruption.
5. Plus simple : cliquez sur « **Commencer par un mois** » (tableau de bord, « Solde & factures », guide « Mon essai » ou e-mails de rappel). Une page de paiement s'ouvre pour le premier mois de votre pack, par virement, PayPal ou paiement en ligne selon ce qui est proposé.

Vous recevez un rappel par e-mail 3 jours avant la fin, la veille, le dernier jour, puis 3 et 7 jours après.

Attention : sans paiement à la fin de l'essai, la réceptionniste se met en pause : vos appels sont traités par votre standard habituel. Vos réglages sont conservés et elle reprend dès le paiement. Votre numéro est réservé 15 jours après la fin de l'essai, puis remis en service pour d'autres clients.

Bon à savoir : si votre abonnement est géré par un intégrateur, c'est lui qui le confirme : contactez-le.

Suivre le guide « Mon essai »

À quoi ça sert : réussir votre essai seul, mission par mission, sans attendre notre équipe.

Pendant l'essai, le panneau « Mon essai » s'affiche à droite de chaque page (sur téléphone : le bouton flottant en bas de l'écran). Il montre votre progression, la mission en cours avec ses étapes et les missions suivantes.

1. Cliquez sur « Commencer » : la bonne page s'ouvre. « Plus tard » met la mission de côté ; « Reprendre » la rouvre.
2. Faites ce qui est demandé. Une mission est réussie quand le portail le constate (par exemple, un appel de test terminé ou une localisation envoyée) : un message de réussite s'affiche, sans rien à cocher.
3. Si une mission traîne, le panneau affiche une aide. Le bouton « Vidéo » ouvre un tutoriel quand il existe.
4. Le panneau se replie avec la flèche ; votre choix est retenu.

Le parcours compte **4 missions essentielles**, puis des **missions bonus** facultatives (« Pour aller plus loin ») :

#	Mission essentielle	Où
1	Créer mon espace (e-mail et numéro WhatsApp confirmés)	Mon profil
2	Créer ma réceptionniste	Mise en service
3	Parler à ma réceptionniste	Tester ma réceptionniste
4	Choisir mon pack (« Commencer par un mois », par carte ou par virement)	Mon offre

Missions bonus, à faire quand vous voulez : alimenter mon crédit IA, relier mon WhatsApp, partager ma localisation, recevoir la localisation, recevoir la présentation (lien ou document), laisser un message urgent, dicter un rendez-vous, créer et installer mon poste d'essai, me faire transférer.

La mission 4 est réussie dès que votre premier paiement est reçu. Elle propose aussi « Parler à un conseiller » sur WhatsApp. Une mission marquée « Bientôt » n'est pas encore ouverte : elle ne compte pas. Quand les 4 missions essentielles sont réussies, le panneau affiche « Bravo, votre réceptionniste est en service » ; « Fermer le parcours » le masque.

Demander au coach. En bas du panneau, « Une question ? Demandez au coach » : écrivez votre question (exemple : « où ajouter le lien de ma brochure ? »), puis « Demander ». Le coach répond en quelques phrases à partir de votre mission en cours et du centre d'aide, et propose les articles utiles. S'il n'est pas sûr, il affiche « Écrire au support sur WhatsApp », avec votre question déjà rédigée. Le nombre de questions par jour est limité.

Rappels. Si vous n'avancez pas pendant 24 heures, un rappel vous indique la prochaine étape : par e-mail, dans la cloche de votre espace et sur WhatsApp si votre numéro est confirmé (entre 9 h et 19 h, trois rappels au plus).

Recharger votre crédit d'appels (minutes)

À quoi ça sert : faire répondre votre réceptionniste après le crédit de démo, sans clé IA à fournir. Vous achetez des minutes d'appels.

1. Ouvrez « Ma réceptionniste », puis « Crédit d'appels » (rubrique « Ce qu'elle fait »). La page affiche vos « Minutes restantes ».
2. Choisissez le moyen de paiement : « Carte bancaire » (proposée en premier) ou « PayPal ».
3. Choisissez un pack de minutes (par exemple 60, 150, 400 ou 1 000 minutes) et cliquez sur « Choisir ». Le prix s'affiche en dollars, avec l'équivalent en dirhams et le prix par minute. Une demande s'affiche avec une référence (exemple : IA-7K2QPM).
4. Cliquez sur « Payer par carte » ou « Payer avec PayPal » et payez le montant indiqué ; dans la note ou le libellé du paiement, indiquez la référence.
5. Revenez sur la page, indiquez si besoin le nom ou l'e-mail du payeur, puis cliquez sur « J'ai payé ».
6. Notre équipe vérifie le paiement et ajoute les minutes. Vous êtes prévenu par WhatsApp (numéro confirmé), par e-mail et dans la cloche.

Le paiement est encaissé en dollars par Call & Com LLC, notre partenaire de paiement international : il ne donne lieu ni à une facture ni à la TVA marocaine. Trois recharges en attente au plus ; « Annuler » retire une demande non payée. Quand il ne reste que quelques minutes, vous êtes prévenu une fois (e-mail, cloche, WhatsApp). Sans minutes, vos appels vont directement à votre standard ou à votre fixe.

Bon à savoir : vous avez votre propre compte chez un fournisseur IA ? Le lien « Utiliser ma propre clé (avancé) » mène à « Intelligence artificielle » ; votre clé prend le relais quand vos minutes sont épuisées.

Régler l'abonnement par virement ou versement

À quoi ça sert : alimenter votre solde prépayé pour que le premier mois de l'abonnement soit prélevé.

1. Ouvrez « Offres », onglet « Mon offre », et cliquez sur « Choisir ce pack » sous le pack souhaité.
2. Passez à l'onglet « Solde & factures ».
3. Dans « Recharger mon solde », effectuez d'abord le paiement à votre banque, vers le bénéficiaire et le RIB affichés (« 1. Effectuez un virement ou un versement à : »).
4. Revenez sur la page et remplissez « Montant versé (MAD) », « Mode de paiement » (« Virement bancaire » ou « Versement en agence »), « Date du paiement » et, si vous l'avez, « Référence bancaire (facultatif) ».
5. Joignez le justificatif dans « Justificatif (PDF ou photo, 5 Mo max.) ».
6. Cliquez sur « Déclarer la recharge ».

Votre demande apparaît dans « Mes recharges » avec l'état « En cours de vérification ». Dès que notre équipe la valide, l'état passe à « Validée », le solde est crédité, un reçu est disponible (lien « Reçu ») et vous recevez un e-mail. Si le solde couvre le mois, l'abonnement est prélevé aussitôt.

Attention : le montant minimum d'une recharge est de 100 MAD. Une recharge « Refusée » est accompagnée d'un motif, envoyé par e-mail.

Bon à savoir : tant que votre entreprise n'est pas validée, le tableau de bord indique que l'abonnement démarrera après validation, si votre solde le couvre.

Utiliser un code d'essai

À quoi ça sert : démarrer sans attendre un virement, avec un code remis par notre équipe ou un partenaire.

1. Repérez le champ « Vous avez un code ? ». Il se trouve dans « Solde & factures » (bloc « Code d'essai ou promotionnel »), dans l'assistant de configuration et sur le tableau de bord tant que l'abonnement n'est pas payé.
2. Saisissez le code (format « ESSAI-XXXXXX »).
3. Cliquez sur « Utiliser le code ».

Le montant est ajouté à votre solde et, le cas échéant, à votre crédit IA. Un même code ne s'utilise qu'une fois par entreprise. Si votre entreprise est déjà validée, le premier mois est prélevé dans la foulée.

3.3 Raccorder votre standard

La page « Numéro & opérateur » (partie « Réceptionniste », groupe « Téléphonie ») vous guide en quatre étapes repliables : seule l'étape en cours est ouverte, les étapes faites sont marquées « Fait ». Elle ne contient aucun réglage technique à deviner : les valeurs à recopier dans votre standard y sont affichées, avec des boutons « Copier ».

Étape 1 : votre numéro

À quoi ça sert : indiquer sur quel numéro la réceptionniste répond.

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Numéro & opérateur ».
2. Dans « Votre numéro », choisissez :
 - « Un numéro WeConnect » ;
 - ou « Je garde mon numéro », puis votre opérateur : « siptrunk.ma » ou « Un autre opérateur ».
3. Cliquez sur « Enregistrer ». En cas de doute, « Je ne sais pas : me faire aider » ouvre les « Intégrations avancées ».

Bon à savoir : si l'accueil est votre téléphone fixe (« Transfert vers votre fixe »), la page affiche « Vos transferts sonnent sur votre téléphone fixe » : il n'y a ni compte transfert ni réglage de standard à faire. Les réglages d'un standard restent accessibles par « J'ai aussi un standard (IPBX) : afficher ses réglages ». La marque de votre standard se choisit à l'étape 4 (« Marque de votre standard », puis « Afficher »).

Bon à savoir : si vous utilisez votre propre agent vocal, ce choix se fait dans « Intelligence artificielle » (groupe « Intégrations avancées ») avec « J'utilise mon propre agent » (voir 3.4). La page affiche alors les « Adresses de transfert pour votre agent ».

Étape 2, cas 1 : un numéro WeConnect

À quoi ça sert : obtenir un numéro dédié sur lequel la réceptionniste répond.

1. Dans « Votre numéro WeConnect » (étape 2), consultez la liste « Numéros disponibles ».
2. Choisissez un numéro et cliquez sur « Réserver ce numéro ».

3. Attendez l'état « En service. » Pendant quelques minutes, la page peut afficher « Mise en service en cours : cela peut prendre quelques minutes. »
4. Dans votre standard, renvoyez vers ce numéro les appels que la réceptionniste doit traiter : non-réponse, hors horaires, ou tous les appels à la place du serveur vocal. Le guide par marque (étape 4) indique où faire ce réglage.

Si la page affiche « Aucun numéro disponible pour le moment. », notre équipe vous en attribue un sous peu.

Réserver un numéro WeConnect à tout moment

Dans Réceptionniste → « Numéro & opérateur », vous pouvez réserver un numéro WeConnect à tout moment, même si vous gardez votre propre numéro : la réceptionniste répond alors sur les deux, et le numéro WeConnect est facturé en option chaque mois. Si aucun numéro n'est proposé, cliquez sur « Demander un numéro WeConnect » : notre équipe vous en attribue un, en général dans la journée.

Étape 2, cas 2 : votre numéro siptrunk.ma

À quoi ça sert : garder votre numéro actuel, déjà chez siptrunk.ma, et le confier à la réceptionniste.

1. Dans « Votre numéro siptrunk.ma » (étape 2), saisissez « Numéro à confier à la réceptionniste », tel qu'il figure dans votre espace siptrunk.ma (par exemple 0520974148).
2. Facultatif : dans « Compte SIP de votre standard (facultatif) », indiquez le compte sur lequel votre standard est déjà enregistré (par exemple 974139). Il recevra les transferts.
3. Cliquez sur « Confier ce numéro à la réceptionniste ».
4. L'état affiche « Notre équipe le dirige vers la réceptionniste (en général dans la journée) », puis « Dirigé vers la réceptionniste ».

Étape 2, cas 3 : la ligne SIP d'un autre opérateur

À quoi ça sert : brancher la réceptionniste directement sur votre ligne SIP, au Maroc ou ailleurs.

1. Dans « Votre ligne SIP » (étape 2), remplissez les accès fournis par votre opérateur (les mêmes que dans votre standard) : « Serveur SIP de l'opérateur », « Port », « Identifiant », « Mot de passe ».
2. Facultatif : « Numéro de la ligne (facultatif) », pour l'afficher dans vos appels.
3. Cliquez sur « Connecter la ligne à la réceptionniste ».
4. Suivez l'état affiché :

État	Signification
« Ligne déclarée : connexion en cours »	La connexion est en train de s'établir
« Connectée : les appels de cette ligne arrivent à la réceptionniste »	Tout fonctionne
« Refusée par votre opérateur » ou « Échec de la connexion »	Vérifiez le serveur, l'identifiant et le mot de passe, ou demandez notre aide

Attention : beaucoup d'opérateurs n'acceptent qu'une connexion par ligne. Votre standard ne recevra plus ses appels par cette ligne : ils passeront par la réceptionniste, puis reviendront par le compte transfert (étape 3).

Pour modifier la ligne plus tard, changez les champs et cliquez sur « Mettre à jour la ligne ». Laissez « Mot de passe » vide pour le conserver.

Sans standard, ou avec un standard (IPBX)

Sans standard, rien d'autre à régler : la réceptionniste répond, renseigne et prend les messages. Pour qu'elle vous passe des appels, deux liens : « Faire sonner mon fixe » (voir « Transférer les appels vers votre téléphone fixe ») et « Faire régler par WeConnect ou un intégrateur ». Les réglages d'un standard sont repliés sous « J'ai un standard (IPBX) : le régler moi-même » ; ils s'ouvrent d'office dès qu'ils sont commencés.

Étape 3 : recevoir les transferts sur votre standard

À quoi ça sert : permettre à la réceptionniste de vous passer un appel. Votre standard se connecte à un compte dédié, par lequel il reçoit les appels transférés.

Deux possibilités dans « Recevoir les transferts sur votre standard » (étape 3) :

Créer un compte dédié

1. Cliquez sur « Obtenir mon compte transfert ».
2. La page affiche « Serveur », « Port », « Identifiant » et « Mot de passe », chacun avec un bouton « Copier ».
3. Dans votre standard, créez un raccordement SIP avec ces informations (le guide de l'étape 4 indique le menu exact).
4. L'état passe de « En cours d'activation par notre équipe (en général dans la journée) » à « Actif : la réceptionniste vous transfère les appels par ce compte ».

Utiliser le compte déjà connecté à siptrunk.ma

1. Sous « Mon standard est déjà connecté à siptrunk.ma », saisissez « Compte SIP de votre standard » (par exemple 974139).
2. Cliquez sur « Utiliser ce compte ». Aucun mot de passe n'est demandé.

Diriger les transferts de l'accueil vers ce compte

Par défaut, les transferts vers l'accueil partent vers le numéro programmé dans « Numéro de transfert de l'accueil ». Si vous voulez que l'accueil soit joint par le compte transfert, cliquez sur « Envoyer les transferts de l'accueil vers ce compte ». Le numéro effectivement reçu par votre standard est rappelé sous la forme « Numéro reçu par votre standard : ... ».

Attention : dans votre standard, si l'accueil ne répond pas, renvoyez vers la messagerie, jamais vers la réceptionniste. Sinon l'appel tourne en boucle.

Bon à savoir : le numéro de l'appelant est conservé. Activez son affichage sur ce raccordement (sur Grandstream : « Keep Original CID »). Les identifiants sont personnels : ne les communiquez qu'à la personne qui règle votre standard.

Étape 4 : suivre le guide de votre marque et le télécharger en PDF

À quoi ça sert : faire le réglage du standard sans chercher, avec vos propres valeurs déjà remplies.

1. Ouvrez l'étape 4, « Le réglage de votre standard, pas à pas ». Le guide correspond à la marque choisie à l'étape 1.
2. Suivez les parties qui vous concernent :
 - « Renvoyer vos appels vers la réceptionniste » ;
 - « Connecter votre standard au compte transfert » ;
 - « Diriger les appels transférés vers votre accueil » ;
 - « Faire sonner le bon poste ».
3. Cliquez sur « Télécharger en PDF » pour imprimer le guide ou l'envoyer à votre installateur.

Les étapes sont rédigées en français, même dans l'interface arabe, car les menus des standards le sont aussi. Des guides génériques (sans vos valeurs) sont aussi consultables dans le centre d'aide public, rubrique des guides par équipement.

Faire sonner le bon poste

À quoi ça sert : quand la réceptionniste transfère vers un service de l'annuaire (par exemple le 101), c'est bien ce poste qui sonne sur votre standard.

Pour faire sonner un poste, votre standard reçoit votre code de transfert suivi du numéro du poste. Exemple : avec le code 99012, un transfert vers le poste 101 arrive sur votre standard sous la forme 99012101. Votre standard retire le code et fait sonner le 101.

1. Terminez d'abord l'étape 3 (compte transfert). Avant cela, la section indique : « Le transfert vers vos postes (101, 2004...) s'active dès que votre standard est relié pour recevoir les transferts (Numéro & opérateur, étape 3). »
2. Ouvrez « Annuaire & postes ». Le bloc « Transfert vers vos postes » affiche :
 - les longueurs de postes détectées (« Postes détectés dans votre annuaire : 3 chiffres », par exemple) ;
 - le « Motif » à créer dans votre standard, et le nombre de « Chiffres à retirer », avec des boutons « Copier » ;
 - l'« État de vos postes » : « actif » ou « activation en cours ».
3. Cliquez sur « Voir le réglage du standard » ou reportez-vous à la partie « Faire sonner le bon poste » du guide de votre marque.
4. Créez dans votre standard la règle d'appels entrants correspondante (sur un UCM : route entrante par numéro, avec le motif et les chiffres à retirer indiqués).

Chaque nouveau poste ajouté à l'annuaire s'active ensuite de lui-même, en général en quelques instants (ou dans la journée si notre équipe doit intervenir).

Attention : si le bloc affiche « Postes inhabituels », vérifiez ces postes. Les postes ont en général 3 ou 4 chiffres, et la règle de votre standard est calculée à partir de leur longueur. Un numéro complet (mobile, fixe) est transféré tel quel.

Demander l'intervention de notre équipe, puis couper l'accès

À quoi ça sert : faire régler votre standard à distance par notre équipe, au lieu de le faire vous-même.

1. En bas de la page « Numéro & opérateur », repérez le bloc « Vous préférez que quelqu'un le fasse ? ».
2. Dans « Précisions (facultatif) », indiquez vos disponibilités, la personne à contacter et les particularités de votre installation.
3. Cliquez sur « Demander l'intervention de notre équipe ». Notre équipe vous recontacte pour convenir d'un créneau.
4. Quand le fichier est prêt, cliquez sur « Télécharger le fichier d'accès ».
5. Installez ce fichier dans votre standard, rubrique OpenVPN, puis prévenez-nous. Notre équipe se connecte et fait le réglage.
6. Une fois le travail terminé, ou à tout moment, cliquez sur « Couper l'accès ». L'accès de notre équipe est immédiatement révoqué.

Chaque étape (demande, dépôt du fichier, coupure) est tracée dans notre journal. Le même bloc propose aussi « Demander un prix aux intégrateurs » (voir ci-dessous).

Intégrations avancées : le faire vous-même ou vous faire aider

À quoi ça sert : tout ce qui dépasse « mon numéro, mon opérateur, mon fixe » — régler un standard, relier un CRM ou un logiciel, brancher votre propre agent vocal — est regroupé au même endroit.

Ouvrez « Réceptionniste », puis « Se faire aider » (groupe « Intégrations avancées »). Sans Réceptionniste, l'onglet « Se faire aider » est dans « Offres ». La page propose :

- « Demander l'aide de WeConnect » : « Écrire à notre équipe » (Messagerie) ou « Faire régler mon standard » ;
- « Demander un prix aux intégrateurs » : un intégrateur fait le travail pour vous ;
- « Le faire vous-même » : les pages techniques (réglage automatique du standard, raccordement d'un standard, intelligence artificielle, CRM & API, agenda, WhatsApp).

Demander un prix aux intégrateurs

1. Dans « Nouvelle demande d'intégration », choisissez « De quoi avez-vous besoin ? » (« Régler mon standard (IPBX) », « Relier mon CRM ou mon logiciel », « Relier mon propre agent vocal », « Garder mon numéro chez mon opérateur », « Autre besoin »).
2. Remplissez « En une phrase » et « Les détails » (marque du standard, logiciel, nombre de postes, ce qui doit se passer, vos disponibilités). Pas besoin de termes techniques.
3. Cliquez sur « Publier ma demande ». Tous les intégrateurs habilités la reçoivent, sans votre nom.
4. À chaque proposition, vous êtes prévenu. Ouvrez la demande : chaque intégrateur indique son prix HT (et TTC), son délai et un message.
5. Cliquez sur « Accepter » sur la proposition retenue. Le montant TTC est débité de votre solde et **gardé par WeConnect** jusqu'à la fin de la mission. S'il ne suffit pas, « Recharger pour accepter » mène à « Solde & factures ».
6. Pendant la mission, l'intégrateur retenu a accès à votre compte ; chacune de ses actions est enregistrée.
7. Quand il a terminé, vous êtes prévenu. Vérifiez, puis cliquez sur « Tout fonctionne : valider la mission » : il est payé et son accès est fermé. Sans réponse de votre part, la mission est validée d'office au bout de 7 jours.

Bon à savoir : tant qu'aucune proposition n'est acceptée, « Annuler la demande » la retire. Une fois la mission commencée, en cas de problème, écrivez-nous dans la Messagerie : WeConnect peut annuler la mission et vous rembourser.

Bon à savoir : si votre compte est suivi par un intégrateur, la page vous invite à le contacter directement.

Vérifier que tout fonctionne

À quoi ça sert : faire un essai réel avant d'annoncer le service à vos clients.

1. Vérifiez que la liste « Prête à répondre » est entièrement cochée.
2. Appelez votre numéro : la réceptionniste doit décrocher et se présenter.
3. Pendant les horaires d'ouverture, demandez-lui l'accueil. Votre standard doit sonner et afficher le numéro de l'appelant.
4. Ouvrez « Activité », puis « Appels » : l'appel doit finir « Transféré ».

L'appel de test automatique

À quoi ça sert : vérifier votre installation sans décrocher vous-même.

Dès que la liste « Prête à répondre » est cochée, nous appelons votre réceptionniste une première fois : un client d'essai écoute l'accueil, pose une question de votre FAQ, puis demande l'accueil (votre standard peut sonner brièvement). Vous recevez le rapport par e-mail : décroche, accueil, réponse à la question, transfert.

Pour le relancer : « Réceptionniste » → « Numéro & opérateur » → carte « Appel de test automatique » → « Lancer un appel de test » (5 par jour au plus). Le dernier résultat s'affiche avec « Ce qu'a entendu le client d'essai ». Ces appels sont marqués « test » et n'entrent pas dans vos statistiques.

Parler à ma réceptionniste depuis le navigateur

À quoi ça sert : essayer la réceptionniste sans téléphone, par exemple après avoir changé ses consignes.

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis cliquez sur « Tester ma réceptionniste » en haut de la page.
2. Cliquez sur « Démarrer la conversation » et autorisez le micro.
3. Parlez-lui comme un appelant. La conversation s'affiche à l'écran.
4. Cliquez sur « Raccrocher » (3 minutes au plus).

Les transferts sont simulés (votre standard ne sonne pas). Les messages sont enregistrés dans « Messages », sans e-mail. La conversation apparaît dans « Appels », marquée « test ». La consommation IA est décomptée comme un appel réel.

Pendant ce test :

- **Envois WhatsApp réels :** si votre numéro WhatsApp est confirmé (« Mon profil »), la localisation et les liens que la réceptionniste propose arrivent vraiment sur ce numéro. Sinon, l'envoi est simulé et un message vous l'indique.

- **Dictée :** comme c'est vous, le dirigeant, qui testez, vous pouvez dicter un rendez-vous (« Écoute <prénom>, rendez-vous jeudi à 15 h avec M. Alami »). La réceptionniste vérifie que le créneau est libre, fait confirmer, puis, à la fin du test, le rendez-vous entre dans « Activité → Agenda ». Vous recevez l'invitation par e-mail et un récapitulatif sur WhatsApp.

Recommencer le raccordement

À quoi ça sert : refaire un essai ou changer de méthode. Vos horaires, votre annuaire et vos messages d'accueil sont conservés.

1. En bas de la page « Numéro & opérateur », ouvrez « Recommencer le raccordement ».
2. Choisissez :
 - « Effacer les transferts » : supprime le compte transfert et l'état de vos postes. L'arrivée des appels ne change pas. Confirmez avec « Oui, effacer ».
 - « Tout remettre à zéro » : efface aussi l'arrivée des appels déclarée (numéro siptrunk.ma ou ligne d'un autre opérateur). Confirmez avec « Oui, tout remettre à zéro ».
3. Reprenez la page à l'étape 1.

Attention : après « Tout remettre à zéro », les appels ne passent plus par la réceptionniste tant que le raccordement n'est pas refait. Un numéro WeConnect reste attribué : pour le libérer, contactez-nous.

Transférer les appels vers votre téléphone fixe

À quoi ça sert : votre réceptionniste répond, puis passe l'appel sur le téléphone fixe de votre bureau ou de votre cabinet. Sans réponse, elle essaie le fixe de secours, puis prend le message. Compris dans les packs Pro, Premium et « Bundle + Transfert fixe » ; en option sur les autres packs (« Mon offre »).

1. Ouvrez Réceptionniste → Téléphonie → « Transfert vers votre fixe ».
2. Saisissez votre « Fixe principal » et, si vous le souhaitez, un « Fixe de secours » (numéros fixes du Maroc, 05...), avec un nom affiché facultatif. Cochez « Recevoir un e-mail à chaque transfert » pour connaître le numéro de l'appelant et le motif : votre fixe affiche le numéro de notre ligne. Cliquez sur « Enregistrer ».
3. Quand le fixe est prêt, cliquez sur « Appeler pour vérifier ». Décrochez, écoutez le message et appuyez sur
 1. Si votre téléphone ne transmet pas la touche, restez simplement en ligne jusqu'à la fin du message.
4. « Mon fixe principal est mon accueil » (cochée par défaut) : quand l'appelant demande à parler à quelqu'un, la réceptionniste fait sonner votre fixe principal, puis le fixe de secours. Sans réponse, elle reprend l'appel et propose de prendre un message. Décochez la case pour garder votre poste habituel comme accueil.

Le détail de chaque appel indique les tentatives de transfert (décroché, sans réponse, occupé).

Bon à savoir : seuls vos fixes vérifiés peuvent recevoir vos appels transférés. Un numéro modifié doit être vérifié de nouveau. 3 appels de vérification par jour et par numéro au plus.

Piloter votre standard Grandstream depuis le portail

À quoi ça sert : relier votre standard Grandstream UCM au portail. Vos postes sont importés dans l'annuaire et les transferts se règlent tout seuls sur le standard, sans rien recopier.

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Réglage automatique du standard » (groupe Téléphonie). L'entrée apparaît quand votre pack comprend ce service ; le réglage d'un UCM installé dans vos locaux ouvrira bientôt (CloudUCM est déjà possible).
2. **Autoriser le pilotage de votre standard** : choisissez « UCM dans nos locaux (UCM62xx, UCM630x) » ou « CloudUCM (hébergé par Grandstream) » (dans ce cas, saisissez l'« Adresse de votre CloudUCM » et le « Port »). Cochez la case d'accord puis cliquez sur « Autoriser ».
3. **UCM dans vos locaux** : cliquez sur « Télécharger le profil VPN (.ovpn) ». Ce fichier est personnel : ne le partagez pas. Sur l'UCM, ouvrez le menu OpenVPN, cochez « OpenVPN® Enable », choisissez « Upload Configuration File » et téléversez le fichier.
4. **Créez l'utilisateur de l'API** sur le standard : Intégrations → Configuration API → HTTPS API Settings (New) → Ajouter. Choisissez un nom et un mot de passe. Renseignez « Permitted IP(s) » avec l'adresse et le masque affichés par le portail (le portail les donne avec un bouton « Copier »). « Call Control » reste désactivé.
5. Revenez sur le portail : saisissez l'utilisateur et le mot de passe, puis cliquez sur « Relier et tester ». Le modèle et la version du standard s'affichent quand la liaison fonctionne.
6. **Postes et transferts** : cliquez sur « Lire les postes du standard », cochez les postes à ajouter, puis « Importer la sélection ». La réceptionniste connaît le nom de chaque poste ; ajoutez ensuite les mots-clés dans « Annuaire & postes ».
7. Cliquez sur « Régler les transferts sur le standard » : le portail crée (ou retrouve) la ligne vers WeConnect avec votre compte transfert, puis les routes qui font sonner le bon poste. Refaites-le après avoir ajouté des postes (« Vérifier et régler à nouveau »).

Bon à savoir : vous pouvez retirer l'accord à tout moment en bas de la page : le profil VPN est révoqué et le mot de passe de l'API est effacé du portail. Chaque action sur votre standard est enregistrée dans le journal de la plateforme. Si vous travaillez avec un intégrateur, il peut faire ces réglages pour vous.

Attention : un mauvais mot de passe n'est essayé qu'une fois, pour éviter que le standard ne bloque la connexion. Corrigez-le puis cliquez sur « Tester à nouveau ».

3.4 Personnaliser la réceptionniste

Toutes les pages ci-dessous se trouvent dans « Réceptionniste », groupes « Ce qu'elle dit » et « Ce qu'elle fait ».

Accueil & style : prénom, langues, messages d'accueil, ton

À quoi ça sert : décider de ce que la réceptionniste dit en décrochant et de sa manière de parler.

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Accueil & voix ».
2. Dans « Accueil », modifiez si besoin « Prénom de la réceptionniste » et « Langues parlées » (« Français », « Arabe (darija et arabe standard) »).
3. Réécrivez « Message d'accueil en français » et « Message d'accueil en arabe ». Le texte par défaut ressemble à : « Bonjour, vous êtes bien chez [votre société]. Je suis [prénom], l'assistante automatique. Comment puis-je vous aider ? »
4. Dans « Style », choisissez « Professionnel », « Chaleureux » ou « Concis ».

5. Facultatif : dans « Consignes particulières (facultatif) », ajoutez des règles propres à votre métier, par exemple « Ne jamais donner de prix par téléphone » ou « Proposer un rendez-vous au service commercial ».
6. Cliquez sur « Sauvegarder ».

Attention : l'accueil doit indiquer qu'il s'agit d'une assistante automatique et que l'appel est transcrit. C'est une obligation d'information envers l'appelant.

La réceptionniste ne parle que français et arabe (darija et arabe standard). Elle répond dans la langue de l'appelant. Si la langue n'est pas gérée, elle transfère vers le standard humain.

Choisir une voix féminine ou masculine

À quoi ça sert : adapter la voix à votre image. Ce réglage concerne la réceptionniste clé en main.

1. Dans « Accueil & voix », section « Voix », choisissez « Féminine : « l'assistante » » ou « Masculine : « l'assistant » ».
2. Cliquez sur « Sauvegarder ».

Avec une voix masculine, la réceptionniste se présente comme « l'assistant automatique ». L'accueil est accordé automatiquement.

Annuaire & postes : services, personnes, mots-clés

À quoi ça sert : indiquer vers qui la réceptionniste transfère, avec les mots que vos appelants emploient.

Régler le standard humain

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Annuaire & postes ».
2. Dans « Standard humain », renseignez le « Poste vers lequel transférer si l'appelant demande un humain ».
3. Cliquez sur « Sauvegarder ».

Ajouter un service ou une personne

1. Descendez jusqu'à « Ajouter un service ou une personne ».
2. Choisissez le « Type » : « Service » ou « Personne ».
3. Remplissez « Nom » (exemple : Service comptabilité, Dr Benani) et, si utile, « Rôle ou description ».
4. Indiquez le « Poste de transfert ». Sous le champ, l'aperçu « Votre standard recevra » montre le numéro qui arrivera sur votre standard. Un numéro complet ou un compte est transféré tel quel.
5. Dans « Mots-clés (séparés par des virgules) », listez les mots des appelants, par exemple : facture, paiement, relance.
6. Si cette entrée reçoit des messages, cochez « Peut recevoir des messages » et renseignez « E-mail pour les messages ».
7. Cliquez sur « Ajouter ».

Modifier ou supprimer une entrée

1. Cliquez sur « Modifier » à côté de l'entrée. Le formulaire s'ouvre dans la carte.

2. Changez les champs, puis cliquez sur « Enregistrer les modifications ». Décochez « Actif » pour la mettre en pause sans la supprimer.
3. Pour la supprimer, cliquez sur « Supprimer », puis confirmez avec « Oui, supprimer ».

Pour repartir de zéro, le lien « Vider tout l'annuaire » supprime toutes les entrées après confirmation (« Oui, tout supprimer »).

Limite de postes selon la formule

Votre formule fixe le nombre de postes différents vers lesquels la réceptionniste peut transférer, standard humain compris (5 par défaut). Le compteur « Postes utilisés : n / limite » s'affiche en haut de la liste. Plusieurs services peuvent partager le même poste sans compter en plus.

Bon à savoir : la réceptionniste ne transfère que si l'appelant le demande ou l'accepte. Si elle n'a pas l'information demandée, elle propose « mise en relation ou message ? » au lieu de transférer d'office.

Votre poste d'essai et la ligne de test

À quoi ça sert : pendant l'essai, entendre votre propre téléphone sonner quand la réceptionniste vous transfère un appel.

1. Ouvrez « Annuaire & postes », carte « Votre poste d'essai », puis cliquez sur « Créer mon poste ». Le poste « Mon poste (essai) » s'ajoute à l'annuaire. Il reçoit les appels mais n'en passe pas.
2. Installez Zoiper ou Linphone sur votre téléphone et ajoutez un compte SIP avec le « Serveur (domaine) », l'« Identifiant » et le « Mot de passe » affichés (« Afficher » révèle le mot de passe), transport UDP.
3. Cliquez sur « Vérifier » : le poste passe « En ligne sur votre téléphone » (la vérification se fait aussi toute seule toutes les 5 minutes).
4. Depuis votre portable confirmé dans « Mon profil », appelez la ligne de test affichée dans la carte. Votre réceptionniste répond : dites « Passez-moi mon poste ». Votre téléphone sonne.

L'appel est marqué « test » et n'entre pas dans vos statistiques. Si vous appelez depuis un autre numéro, c'est la réceptionniste de démonstration de WeConnect qui répond.

Bon à savoir : le poste d'essai est retiré si l'essai n'est pas confirmé. Une fois l'essai confirmé, il reste quelques semaines : la carte affiche la date de retrait. Avant cette date, indiquez vos vrais postes dans l'annuaire.

Horaires, jours fériés et fermetures

À quoi ça sert : que la réceptionniste sache quand vous êtes ouverts. En dehors de ces horaires et les jours fermés, elle annonce la fermeture et prend un message.

Horaires hebdomadaires

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Horaires ».
2. Dans « Horaires d'ouverture », renseignez pour chaque jour jusqu'à deux plages (début et fin). Laissez vide un jour fermé.
3. Cliquez sur « Sauvegarder ».

Jours fériés marocains

1. Dans « Jours fériés et fermetures », cliquez sur « Ajouter les jours fériés marocains ».
2. Vérifiez les fêtes religieuses marquées « date estimée ». Leurs dates dépendent de l'observation du croissant : corrigez-les à l'approche si besoin.

Fermeture exceptionnelle

1. Renseignez « Date » et « Motif » (exemple : inventaire annuel).
2. Cliquez sur « Ajouter ».
3. Pour retirer une fermeture, cliquez sur « Supprimer ».

Bon à savoir : hors horaires, la réceptionniste demande le motif. Si c'est urgent, elle note le message puis tente le transfert vers le standard. Sinon, elle prend le message et promet un rappel dès l'ouverture.

Entreprise & FAQ

À quoi ça sert : donner à la réceptionniste les informations qu'elle communique aux appelants. Elle répond uniquement avec ces informations et n'invente jamais.

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Entreprise & FAQ ».
2. Dans « Ce que la réceptionniste sait de votre entreprise », remplissez « Activité », « Site web », « Adresse communiquée aux appelants » et « Présentation (services, spécialités, informations utiles) ».
3. Cliquez sur « Sauvegarder ».
4. Dans « Questions fréquentes », saisissez une « Question » (exemple : Êtes-vous ouverts le samedi ?) et sa « Réponse », puis cliquez sur « Ajouter ». Répétez pour chaque question.
5. Pour retirer une question, cliquez sur « Supprimer ».

Si une question n'y figure pas, la réceptionniste le dit et propose un transfert ou un message.

Lire mon site et enrichir la base de connaissances

À quoi ça sert : laisser la réceptionniste apprendre votre site web, et ajouter des textes (tarifs, conditions, procédures) où elle cherchera les réponses pendant l'appel.

Lire votre site

1. Dans « Récupérer les informations de votre site web », saisissez l'« Adresse du site ».
2. Cliquez sur « Lire mon site » (« Relire le site » si c'est déjà fait).
3. Attendez : « Lecture en cours... la page se met à jour toute seule. »
4. À la fin, un résumé indique le nombre de pages lues, de passages retenus et de questions proposées. Le message « Fiche complétée : vérifiez-la ci-dessus. » signale que des champs vides de votre fiche ont été remplis.
5. Relisez les questions marquées « tirée du site — à vérifier ». Corrigez-les ou supprimez-les. Une question enregistrée par vous perd cette mention.

La réceptionniste lit l'accueil et jusqu'à une dizaine de pages utiles (contact, services, tarifs, FAQ...). Elle ne remplace pas les champs que vous avez déjà remplis.

Ajouter un texte

1. Dans « Ajouter un texte (tarifs, conditions, procédures...) », donnez un titre (exemple : Tarifs 2026).
2. Collez le texte dans la zone prévue.
3. Cliquez sur « Ajouter aux connaissances ».

Le bloc « Connaissances de la réceptionniste » récapitule les passages issus du site et des textes ajoutés. Le bouton « Tout effacer » supprime toutes les connaissances (site et textes) après confirmation.

Attention : la lecture du site est limitée à quelques essais par heure. Si elle échoue, le message « La lecture a échoué » en donne la raison.

Relier votre WhatsApp

À quoi ça sert : relier le WhatsApp de votre entreprise pour que la réceptionniste puisse envoyer votre localisation aux appelants (et, avec les packs Pro et Premium, recevoir les messages WhatsApp comme prospects).

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « WhatsApp » (rubrique Intégrations).
2. Dans « Relier un numéro WhatsApp », donnez un « Nom du numéro » (exemple : Accueil), puis cliquez sur « Afficher le QR code ».
3. Sur le téléphone : WhatsApp → Appareils connectés → Connecter un appareil, puis scannez le code. Il change toutes les minutes ; la page le recharge seule.
4. Quand « Numéro relié » s'affiche, c'est terminé.

Utilisez de préférence un numéro WhatsApp Business dédié, sur un téléphone qui reste allumé et connecté. Trois numéros au plus. « Retirer le numéro » déconnecte le téléphone.

Envoyer votre localisation par WhatsApp

À quoi ça sert : quand un appelant demande l'adresse ou le chemin, la réceptionniste lui propose d'envoyer votre localisation sur WhatsApp, au numéro qui appelle, et l'envoie s'il accepte.

1. Reliez d'abord votre WhatsApp (voir ci-dessus).
2. Ouvrez « Entreprise & FAQ », carte « Partager notre localisation par WhatsApp ».
3. Dans Google Maps, cherchez votre entreprise, « Partager », « Copier le lien », puis collez-le dans « Lien Google Maps ou coordonnées » (des coordonnées comme 33.5731, -7.5898 fonctionnent aussi).
4. Complétez « Nom affiché sur la carte » et « Adresse affichée », cochez « Autoriser la réceptionniste à envoyer notre localisation par WhatsApp », puis cliquez sur « Enregistrer ».
5. Vérifiez avec « Voir la localisation enregistrée ».

La localisation part une seule fois par appel, et seulement avec l'accord de l'appelant. Si l'envoi échoue, la réceptionniste donne l'adresse oralement.

Envoyer vos liens et documents par WhatsApp

À quoi ça sert : quand un appelant demande votre site, une brochure ou un moyen de prendre rendez-vous, la réceptionniste propose de le lui envoyer sur WhatsApp, au numéro qui appelle, et l'envoie s'il accepte.

1. Reliez d'abord votre WhatsApp (voir ci-dessus).
2. Ouvrez « Entreprise & FAQ », carte « Liens et documents à envoyer par WhatsApp ».

3. Choisissez le « Type » : « Site web » (laissez l'adresse vide pour reprendre celle de votre fiche), « Brochure (PDF) » (fichier de 10 Mo au plus), « Prise de rendez-vous » ou « Autre lien ».
4. Donnez un « Nom donné à l'appelant » (exemple : Notre brochure 2026), puis cliquez sur « Ajouter ».
5. « Désactiver » met un lien en pause ; « Retirer » le supprime.

Dix liens au plus. Chaque lien part au plus une fois par appel, et seulement avec l'accord de l'appelant. Une brochure est envoyée sous forme de lien de téléchargement.

Intelligence : crédit de démo, puis crédit d'appels

À quoi ça sert : faire fonctionner la réceptionniste sans rien régler.

1. Votre réceptionniste démarre avec un crédit offert une seule fois ; « Ma réceptionniste » → « Crédit d'appels » en indique les minutes restantes.
2. Quand il s'épuise, rechargez des minutes (voir « Recharger votre crédit d'appels » en 3.2). Aucune clé IA n'est à fournir.
3. Option avancée : dans « Intelligence artificielle », « Mes clés API » accepte la clé de votre propre fournisseur ; elle prend le relais quand vos minutes sont épuisées.

Plus de minutes et aucune clé : vos appels vont directement à votre standard ou à votre fixe.

Utiliser votre propre compte fournisseur

À quoi ça sert : payer directement votre fournisseur d'IA avec votre propre clé API. Votre clé prend le relais du crédit de démo, ou le remplace si vous choisissez cette option.

1. Dans « Intelligence artificielle », choisissez « Mon propre compte fournisseur (option avancée) ».
2. Choisissez le « Fournisseur » : OpenAI Realtime, ElevenLabs, Google Gemini Live ou Deepgram Voice Agent.
3. Facultatif : « Modèle (facultatif) » et « Voix (facultatif) ». Laissez vide pour les valeurs recommandées.
4. Cliquez sur « Sauvegarder ».
5. Dans « Mes clés API », saisissez votre « Clé API » et cliquez sur « Vérifier et enregistrer ».
6. La clé s'affiche « Valide » ou « Non valide ». Utilisez « Revérifier » ou « Supprimer » au besoin.

Vos clés sont chiffrées et ne sont jamais réaffichées (seuls les 4 derniers caractères sont visibles). Elles sont vérifiées auprès du fournisseur à l'enregistrement.

Une clé pour tous vos comptes, ou une clé par compte

Si vous avez plusieurs comptes (voir « Comptes »), la clé IA enregistrée sur votre premier compte sert à tous les autres. Pour suivre la consommation d'un site ou d'une marque séparément chez votre fournisseur, ouvrez ce compte, puis enregistrez une clé qui lui est propre dans « Intelligence artificielle » : elle remplace la clé partagée pour ce compte seulement. « Comptes » affiche, pour chaque compte, les appels et le coût IA du mois, et la clé utilisée.

Brancher votre propre agent vocal

À quoi ça sert : faire répondre votre agent déjà construit (Retell, Vapi, LiveKit, ElevenLabs Agents ou autre), tout en profitant du raccordement à votre standard.

1. Dans « Intelligence artificielle », choisissez « J'utilise mon propre agent ».

2. Dans « Votre agent », choisissez la « Plateforme ».
3. Renseignez l'« Adresse SIP de votre agent », fournie par votre plateforme dans la configuration du numéro ou du « SIP trunk » entrant.
4. Si votre plateforme les demande, remplissez « Identifiant SIP (si demandé) » et « Mot de passe SIP (si demandé) ».
5. Cliquez sur « Sauvegarder ».
6. Ouvrez « Numéro & opérateur » et recopiez les « Adresses de transfert pour votre agent » dans l'outil de transfert d'appel de votre plateforme. Chaque adresse renvoie l'appel vers le poste correspondant de votre standard.

Le mode agent externe est couvert par le même abonnement que la réceptionniste clé en main.

Activer l'enregistrement audio des appels

À quoi ça sert : conserver la voix des conversations, en plus de la transcription écrite.

L'enregistrement audio dépend de trois conditions : il doit être ouvert par notre équipe sur la plateforme, inclus dans votre formule (avec un quota d'appels par mois), puis activé par vous. Si l'une manque, l'entrée « Enregistrement des appels » n'apparaît pas dans le menu ou la page indique « Votre formule n'inclut pas l'enregistrement des appels. »

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « Enregistrement des appels » (ou la section du même nom dans « Accueil & voix »).
2. Cochez « Enregistrer les appels ».
3. Relisez « Annonce en français » et « Annonce en arabe ». L'annonce est dite juste après votre message d'accueil, seulement quand l'appel est réellement enregistré.
4. Cliquez sur « Sauvegarder ».

La ligne « Ce mois-ci : n / quota appels enregistrés » suit votre consommation. Quand le quota est atteint, les appels ne sont plus enregistrés (ni annoncés comme tels) jusqu'au 1er du mois suivant.

Attention : l'appelant doit être prévenu dès l'accueil. Les enregistrements sont effacés après 90 jours.

3.5 Suivre l'activité

Le tableau de bord

À quoi ça sert : voir en un coup d'œil si la réceptionniste répond et ce qui demande votre attention.

Quand la réceptionniste est en ligne, le bandeau du haut indique par exemple « Salma répond à vos appels. », l'état « Ouvert : elle répond et transfère » ou « Fermé : elle prend les messages », le « Numéro de la réceptionniste », les appels « En cours » et ceux d'« Aujourd'hui ».

En dessous :

- les indicateurs « Appels aujourd'hui », « Appels ce mois », « Durée moyenne », « Pris en charge », « Messages à traiter » ;
- le panneau « En direct » ;
- « Derniers appels » (lien « Tout l'historique ») et « Messages à traiter » (lien « Tous les messages ») ;

- « Solde disponible », « Abonnement » (« Payé jusqu'au ... » ou « En attente de paiement »), « Horaires » (« Ouvert en ce moment » ou « Fermé en ce moment ») ;
- l'état de l'« Enregistrement des appels », si votre formule l'inclut.

Tant que la réceptionniste n'est pas en ligne, le bandeau indique « ... n'est pas encore en ligne. » et affiche la liste des étapes (voir 3.2).

Suivre un appel en direct et renseigner la fiche de l'appelant

À quoi ça sert : lire la conversation pendant qu'elle a lieu et identifier l'appelant pour la prochaine fois.

1. Ouvrez le « Tableau de bord » ou « Activité », puis « Appels ». Le panneau « En direct » se met à jour automatiquement toutes les quelques secondes.
2. La transcription s'écrit au fil de la conversation. Au début, le panneau affiche « La conversation commence... ».
3. Si l'appelant est connu, sa fiche s'affiche (nom, société, nombre d'appels, date du dernier appel). Cliquez sur « Modifier la fiche » pour la compléter.
4. Si l'appelant est inconnu, le panneau affiche « Appelant inconnu : qui appelle ? ». Cliquez sur « Renseigner la fiche ».
5. Remplissez « Prénom », « Nom », « Société », choisissez une qualification (« Prospect », « Client », « Fournisseur », « SAV / réclamation », « Démarchage / indésirable », « Autre ») et, si besoin, un « Commentaire de qualification ».
6. Cliquez sur « Enregistrer ». La mention « Enregistré » confirme, sans recharger la page.

Au prochain appel de ce numéro, la réceptionniste saluera la personne par son nom.

Consulter le journal d'appels et la transcription

À quoi ça sert : retrouver un appel passé, son issue, son motif et la conversation complète.

1. Ouvrez « Activité », puis « Appels ».
2. Dans « Historique », filtrez par résultat : « Tous les résultats », « Renseigné », « Transféré », « Message pris », « Abandonné », « Non pris en charge », « Numéro bloqué », ou « Enregistrés » pour les appels avec audio.
3. Recherchez par « Numéro ou nom », puis cliquez sur « Filtrer ».
4. Le tableau affiche « Date », « Appelant », « Durée », « Résultat » et « Motif ». Un lien « Qui est-ce ? Renseigner » apparaît sur les numéros sans nom.
5. Cliquez sur « Détail » pour ouvrir la page « Détail de l'appel ».

La page de détail présente :

- la « Conversation », en bulles appelant et réceptionniste ;
- la « Fiche de l'appelant », modifiable ;
- les « Informations » : « Date », « Durée », « Numéro appelé », « Motif », « Transféré vers » ;
- les « Messages pris » pendant l'appel ;
- l'« Enregistrement audio » s'il existe, avec « Télécharger (mp3) ».

Les indicateurs du haut de la page « Appels » reprennent ceux du tableau de bord, avec le graphique « Appels des 14 derniers jours ».

Bon à savoir : transcriptions, messages et journaux d'appels sont conservés 90 jours, puis effacés automatiquement. Les compteurs statistiques sont conservés.

Traiter les messages et les urgents

À quoi ça sert : rappeler les personnes qui ont laissé une demande à la réceptionniste.

La réceptionniste prend un message quand l'appelant le souhaite, quand le poste ne répond pas ou hors horaires. Elle demande surtout le motif. Pour le numéro de rappel, elle propose celui qui appelle. Le destinataire est prévenu par e-mail : à l'« E-mail pour les messages » de l'annuaire s'il existe, sinon aux utilisateurs de votre espace.

1. Ouvrez « Activité », puis « Messages ». Le nombre de messages à traiter s'affiche en pastille dans le menu.
2. Choisissez l'onglet « À traiter », « Urgents » ou « Traités ». Les urgents sont affichés en premier.
3. Chaque carte indique le motif, « Pour » (le destinataire), « Quand », et « Notifié par e-mail ».
4. Cliquez sur « Voir la conversation » si vous voulez le contexte complet.
5. Après avoir rappelé, cliquez sur « Marquer comme traité ». En cas d'erreur, « Remettre à traiter ».
6. Pour changer la priorité, cliquez sur « Marquer urgent » ou « Pas urgent ».

La réceptionniste détecte elle-même l'urgence. L'e-mail d'un message urgent porte l'objet « URGENT ». Les messages des contacts VIP et CEO sont toujours prioritaires.

Gérer les contacts

À quoi ça sert : tenir la fiche de chaque appelant, avec son historique, pour que la réceptionniste le reconnaisse.

Une fiche est créée automatiquement à chaque nouveau numéro qui appelle.

1. Ouvrez « Activité », puis « Contacts ».
2. Filtrez avec « Tous », « VIP & CEO », « Accès direct », « Avec nom », « Sans nom » ou « Bloqués ». Recherchez par « Nom, société ou numéro ».
3. Cliquez sur « Fiche » pour ouvrir un contact. Le « Journal » retrace ses appels et messages.
4. Complétez « Civilité », « Prénom », « Nom », « Société », « E-mail » et les « Notes internes », puis cliquez sur « Enregistrer ».
5. Pour créer une fiche à la main, cliquez sur « Nouvelle fiche », remplissez le « Numéro » et les autres champs, puis « Créer la fiche ». L'historique existant de ce numéro y est rattaché.

Les notes internes sont visibles par votre équipe uniquement : la réceptionniste ne les lit jamais. Pour supprimer une fiche, cliquez sur « Supprimer la fiche ». L'historique des appels est conservé.

Bloquer un numéro

À quoi ça sert : écarter le démarchage et les appels indésirables.

1. Depuis la fiche du contact, cliquez sur « Bloquer ce numéro ». Depuis le détail d'un appel, cliquez sur « Bloquer ce numéro (spam, indésirable) ».
2. Confirmez.

3. Pour personnaliser la phrase entendue, ouvrez « Contacts », bloc « Message des numéros bloqués », modifiez « Phrase prononcée » et cliquez sur « Enregistrer ».

Un numéro bloqué entend seulement cette phrase, puis l'appel est coupé. Aucun message ni notification ne vous est envoyé. Pour annuler, cliquez sur « Débloquer ce numéro » dans la fiche.

Marquer un contact VIP ou CEO

À quoi ça sert : réserver un traitement prioritaire à vos appelants importants.

1. Ouvrez la fiche du contact.
2. Dans « Traitement particulier », choisissez l'« Étiquette » : « Aucune », « VIP » ou « CEO (dirigeant) ».
3. Cliquez sur « Enregistrer ».

VIP et CEO : la réceptionniste propose tout de suite la mise en relation, tente le transfert même en dehors des horaires, et leurs messages passent en priorité. L'étiquette apparaît devant leur nom dans les contacts, les messages et le journal d'appels.

Donner un accès direct à un contact

À quoi ça sert : faire sonner directement un poste quand certaines personnes appellent, sans passer par la réceptionniste.

1. Ouvrez la fiche du contact.
2. Dans « Traitement particulier », cochez « Accès direct ».
3. Dans « Où faire sonner », choisissez « L'accueil (standard humain) » ou un poste de l'annuaire.
4. Cliquez sur « Enregistrer ».

Si personne ne décroche, la réceptionniste prend le relais et propose un message.

Recevoir des consignes dictées (« Écoute <prénom> »)

À quoi ça sert : permettre au dirigeant de dicter par téléphone un rendez-vous, un rappel ou une consigne, transmis à son assistante.

1. Ouvrez « Activité », puis « Contacts ».
2. Dans « Consignes dictées à la réceptionniste », renseignez l'« E-mail de l'assistante de direction ». Laissez vide, les consignes sont envoyées aux utilisateurs de votre espace.
3. Cliquez sur « Enregistrer ».
4. Un contact CEO peut toujours dicter. Pour un autre contact, ouvrez sa fiche et cochez « Peut dicter des consignes » dans « Traitement particulier ».

Pour dicter, la personne appelle et commence par « Écoute » suivi du prénom de la réceptionniste. Exemple : « Écoute Nawal, note un rendez-vous jeudi à 15 h avec M. Alami. » En arabe, la formule équivalente est « اسمعي » (ou « اسمع » avec une voix masculine) suivie du prénom. La réceptionniste reformule, fait confirmer, puis envoie la consigne par e-mail. Elle apparaît aussi dans « Messages ».

Bon à savoir : si un contact non autorisé tente de dicter, sa demande est enregistrée comme un message ordinaire.

Consulter l'agenda

À quoi ça sert : retrouver les rendez-vous dictés à la réceptionniste, en ajouter et en annuler. Disponible dans tous les packs.

1. Ouvrez « Activité », puis l'onglet « Agenda ». La semaine en cours s'affiche jour par jour ; « Semaine précédente », « Cette semaine » et « Semaine suivante » permettent de naviguer.
2. Chaque rendez-vous indique son origine (« Dicté à la réceptionniste » ou « Ajouté à la main »), le lieu, « Confirmé sur WhatsApp » le cas échéant, et « Aussi dans l'agenda relié » si votre agenda Google ou Microsoft l'a reçu.
3. Pour en ajouter un : carte « Nouveau rendez-vous », « Objet », « Date », « Heure », « Durée », « Lieu », puis « Ajouter ». Si le créneau est déjà pris, un avertissement s'affiche.
4. « Annuler » libère le créneau.

Quand un contact autorisé dicte un rendez-vous par téléphone, la réceptionniste vérifie d'abord que le créneau est libre dans cet agenda (et dans votre agenda Google ou Microsoft s'il est relié), puis l'y ajoute. La synchronisation Google ou Microsoft est comprise dans les packs Pro et Premium ; dans tous les packs, chaque rendez-vous dicté arrive aussi par e-mail avec une invitation .ics.

Programmer des rappels

À quoi ça sert : ne pas oublier de rappeler un client, relancer un devis, suivre une demande. Disponible dans tous les packs.

1. Ouvrez « Activité », puis l'onglet « Rappels ». Vous pouvez aussi cliquer sur « Programmer un rappel » depuis la fiche d'un contact, ou sur « Rappeler plus tard » sous un message.
2. Dans « Nouveau rappel », indiquez l'« Objet », la « Date », l'« Heure », la personne concernée (« Pour ») et une « Note » si besoin. Cliquez sur « Programmer le rappel ».
3. À l'heure prévue, la personne reçoit un e-mail, et une notification si elle utilise l'application mobile.
4. Filtres : « À faire », « En retard » (pastille rouge dans l'onglet), « Les miens », « Faits ». Cliquez sur « Fait » quand c'est réglé (« Remettre à faire » pour annuler).

Lire les statistiques

À quoi ça sert : comprendre le volume, les heures de pointe et l'efficacité de la réceptionniste.

1. Ouvrez « Activité », puis « Statistiques ».
2. Choisissez la période : 7, 30 ou 90 jours. Les appels de test sont exclus.
3. Consultez :
 - les indicateurs « Appels », « Pris en charge », « Messages », « Durée moyenne » ;
 - « Volume et issue des appels » (barres par jour et par issue ; « Voir le tableau » pour les chiffres) ;
 - « Heures de pointe », par jour et par heure, et le nombre d'appels arrivés hors horaires ;
 - « Principaux appelants » ;
 - « Demandes de rappel » : « À traiter », « Dont urgentes », « Délai moyen de rappel » ;
 - « Messages par destinataire » et « Derniers motifs ».
4. En haut de la page, « Recevoir ce rapport par e-mail » : choisissez « Chaque semaine » (le lundi), « Chaque mois » (le 1er, par défaut) ou « Jamais », puis « Enregistrer ».

Relier votre CRM et utiliser l'API (packs Pro et Premium)

À quoi ça sert : retrouver chaque appel dans votre CRM sans rien recopier, et connecter vos propres outils.

1. Ouvrez « Réceptionniste », puis « CRM & API » (groupe Intégrations). Avec un autre pack, la page indique « Compris dans les packs Pro et Premium » et le lien « Voir les packs ».
2. **Ajouter un connecteur** : choisissez votre CRM (Webhook pour n8n, Make, Zapier..., Dolibarr, Odoo, EspoCRM ou Krayin CRM), remplissez l'adresse et la clé demandées, choisissez quoi faire d'un « Appellant inconnu du CRM » (« Créer un prospect » ou « Ne rien créer »), puis cliquez sur « Ajouter et tester ». Le résultat du test s'affiche aussitôt.
 - Dolibarr : adresse de Dolibarr et clé API (DOLAPIKEY) d'un utilisateur ; l'appel devient un événement d'agenda « Appel téléphonique » sur le tiers.
 - Odoo : adresse, base de données, version (« Odoo 19 et plus » ou « Odoo 16 à 18 », avec l'identifiant de connexion) et clé API ; l'appel est ajouté en note dans l'historique du contact, ou une piste CRM est créée.
 - EspoCRM : adresse et clé API d'un utilisateur API ; un « Call » entrant est créé sur le contact ou la piste.
 - Krayin : adresse et jeton API ; une activité « appel » est ajoutée à la personne.
 - Webhook : adresse ; nous envoyons un POST JSON signé (en-tête X-WCN-Signature, avec le secret affiché sur le connecteur).
3. À la fin de chaque appel, la réceptionniste envoie : numéro et nom de l'appelant, date et durée, motif, résumé, messages laissés, transcription et lien vers l'enregistrement. Les appels de test ne sont pas envoyés.
4. « Derniers envois » montre chaque envoi (« Envoyé », « Échec » avec la raison). Après avoir corrigé un réglage, cliquez sur « Renvoyer ». « Tester » vérifie l'accès à tout moment ; « En pause » arrête les envois sans supprimer le connecteur.
5. **API** : donnez un nom, cliquez sur « Créer un jeton » et copiez-le aussitôt (il ne sera plus affiché). Les adresses disponibles sont listées sous « Adresses de l'API » : appels, messages, contacts, rappels. « Révoquer » coupe l'accès d'un jeton.

Bon à savoir : votre intégrateur peut faire ces réglages pour vous. Chaque création de jeton et de connecteur est enregistrée dans le journal de la plateforme.

Suivre vos prospects (CRM, packs Pro et Premium)

À quoi ça sert : transformer vos appels et vos messages WhatsApp en prospects suivis jusqu'à la vente.

1. Menu « Prospects » : pipeline par étapes (glisser-déposer ; « Déplacer vers » sur téléphone), « Liste », « Campagnes », « Statistiques » et « Réglages du CRM ». Le tableau montre six chiffres (dont « Sans traitement > 24 h »), des pastilles de segments et des cartes complètes (segment, canal, « Connu via », résumé de l'appel ou du message, alerte des 24 h). Cliquez une carte : sa fiche s'ouvre dans un panneau à droite. « Gagné » et « Perdu » sont des colonnes repliables.
2. Réglages du CRM → « Canaux d'entrée » : cochez « Chaque appel reçu crée ou complète un prospect » ; la réceptionniste demande alors « Comment nous avez-vous connus ? ». Reliez votre WhatsApp par QR code pour que les messages arrivent aussi. « Réponse automatique WhatsApp » : au premier message d'un

nouveau prospect, une question lui demande son nom, sa société et son besoin, et sa réponse remplit la fiche (désactivable, texte modifiable).

3. « Campagnes » : un lien court par canal, avec QR code ; page d'arrivée vide = formulaire de contact prêt à l'emploi.
4. « Mes notifications » : notification sur l'application, e-mail ou WhatsApp, par évènement.
5. Fiche d'un prospect → carte « WhatsApp » : la conversation affiche les photos, vocaux, vidéos et documents reçus. Pour répondre avec un fichier, cliquez sur le **trombone** (16 Mo au plus ; votre texte devient la légende) ; pour un **message vocal**, cliquez sur le **micro**, parlez, « Arrêter », réécoutez puis « Envoyer ». Si un fichier ne s'affiche pas, cliquez sur « Réessayer ».

Relier vos prospects à votre site web et à votre mailing list

À quoi ça sert : recevoir dans vos prospects les demandes de votre site (formulaire de contact, demande de rappel, bouton « Appelez-nous / WhatsApp ») et alimenter votre liste Brevo ou Mailchimp. Pour les packs qui incluent le CRM prospects.

1. Menu « Prospects » → onglet « Site web & mailing » → carte « Relier votre site web » : nom du site, ce qui s'affiche (formulaire de contact, demande de rappel, bouton), numéro du bouton (celui de votre réceptionniste est proposé), numéro WhatsApp, couleur, langue, puis « Relier ce site ».
2. **Site WordPress** : « Télécharger l'extension WordPress », puis dans WordPress : Extensions → Ajouter → Téléverser une extension → Activer. La clé du site est déjà renseignée. Le bouton s'affiche sur toutes les pages ; ajoutez les blocs « Formulaire de contact WeConnect » et « Demande de rappel WeConnect » dans vos pages (ou le widget « WeConnect : formulaire »). Le bouton se coupe dans Réglages → WeConnect CRM.
3. **Autre site** : copiez la ligne `<script ...>` avant `</body>` de toutes vos pages, puis `<div data-wc-widget="contact"></div>` ou `<div data-wc-widget="callback"></div>` là où les formulaires doivent apparaître. Sans script : le formulaire dans un cadre (iframe).
4. **E-mails et newsletters** : copiez le lien « Nous écrire », le lien « Être rappelé » ou le bouton HTML ; ils ouvrent votre formulaire sur une page prête à l'emploi.
5. Chaque demande crée (ou complète) un prospect, avec la page d'origine ; une demande de rappel crée aussi un rappel dans « Activité → Rappels ». La carte du site compte les messages, les rappels et les clics sur « Appelez-nous » et « WhatsApp ».
6. **Mailing list** : carte « Votre mailing list » → Brevo ou Mailchimp, clé API et identifiant de la liste → « Relier et vérifier ». Seuls les visiteurs qui cochent « J'accepte de recevoir les actualités » y sont ajoutés. « Exporter tous mes prospects (CSV) » ou seulement ceux qui acceptent les actualités.

Bon à savoir : « Adresses autorisées » limite le code à vos sites (par exemple `monsite.ma`) ; laissez vide pour qu'il fonctionne partout. « Retirer ce site » arrête le code ; les prospects déjà reçus restent.

3.6 L'application mobile

Version légère et version complète

L'application mobile « Ma réceptionniste » est ouverte à toutes les réceptionnistes, en version légère : « Accueil », « Messages », « Appels » et « Plus », une notification à chaque message (son même la nuit pour un urgent), « Rappeler » d'un geste et « Marquer traité ». Deux utilisateurs peuvent y recevoir les notifications.

Les packs qui incluent l'application complète (Pro et Premium) ajoutent l'onglet « Stats », les modes « Je suis en réunion », « Fermé ce soir » et « Pause », « Confier à un collègue » et le résumé de la semaine ; le nombre d'utilisateurs est fixé par le pack (5 par défaut).

Le tableau de bord affiche l'encart « Votre application mobile » avec l'adresse à ouvrir sur le téléphone. L'application existe en français et en arabe, aux couleurs et au logo de votre espace.

Installer l'application sur Android

À quoi ça sert : avoir l'application sur l'écran d'accueil du téléphone, comme une application classique.

1. Sur le téléphone, ouvrez l'adresse indiquée dans l'encart « Votre application mobile » avec Chrome ou Samsung Internet.
2. Connectez-vous avec vos identifiants habituels.
3. Ouvrez l'onglet « Plus ». Si le bouton « Installer l'application sur l'écran d'accueil » apparaît, touchez-le.
4. Sinon, ouvrez le menu du navigateur et choisissez « Ajouter à l'écran d'accueil ».

Installer l'application sur iPhone

1. Ouvrez l'adresse avec Safari et connectez-vous.
2. Touchez le bouton Partager, puis « Sur l'écran d'accueil ».
3. Ouvrez l'application depuis sa nouvelle icône. Sur iPhone, les notifications ne s'activent que depuis l'icône, pas depuis Safari.

Activer les notifications

À quoi ça sert : être alerté sur le téléphone des messages et des transferts, même application fermée.

1. Dans l'onglet « Plus », section « Notifications sur ce téléphone », touchez « Activer les notifications ».
2. Acceptez la demande d'autorisation du téléphone. Le message « Activées : ce téléphone reçoit les alertes. » confirme.
3. Touchez « Envoyer une notification de test » pour vérifier.
4. Cochez « Nuit calme (22 h – 7 h) » pour ce téléphone si vous le souhaitez : seuls les urgents sonnent la nuit.
5. Pour qu'un téléphone ne reçoive plus rien, touchez « Retirer ».

Vous recevez une notification pour :

Évènement	Comportement
Message urgent	Sonne, même la nuit
Message ou consigne	Sonne, sauf pendant la nuit calme

Évènement	Comportement
Message confié par un collègue	Notification avec le motif
Appel transféré vers vous	Nom de l'appelant et motif
Solde insuffisant pour la prochaine échéance	Rappel avant l'échéance
Résumé de la semaine	Le lundi matin, sans son

Qui reçoit quoi. Chaque utilisateur reçoit les messages qui lui sont destinés (son e-mail dans l'annuaire), ceux qu'on lui confie et, pour l'assistante de direction, les consignes dictées. Le titulaire du compte reçoit tout. Les autres utilisateurs peuvent cocher « Recevoir tous les messages de l'entreprise » dans « Plus ». La ligne « Utilisateurs de l'application : n / max » indique combien de places de votre formule sont prises.

Attention : si le message « Notifications bloquées : autorisez-les dans les réglages du navigateur pour ce site. » s'affiche, rouvrez les réglages du navigateur ou du téléphone pour autoriser les notifications.

Changer de mode : réunion, fermé, pause

À quoi ça sert : adapter le comportement de la réceptionniste en un geste, sans passer par les réglages.

Dans l'onglet « Plus », section « Ma réceptionniste, en un geste » :

Mode	Effet	Durée
« Je suis en réunion »	Plus de transfert : la réceptionniste prend les messages. Les contacts VIP et CEO passent toujours	30 min, 1 h, 2 h ou 4 h
« Fermer maintenant »	Fermeture exceptionnelle : la réceptionniste l'annonce et prend les messages	Jusqu'à ce soir
« Mettre en pause »	Les appels vont directement sur votre standard, sans la réceptionniste	Jusqu'à ce soir

1. Pour la réunion, choisissez la durée, puis touchez « Activer » (« Prolonger » si le mode est déjà actif).
2. Pour fermer ou mettre en pause, touchez la carte correspondante.
3. Pour revenir au fonctionnement habituel avant la fin, touchez « Reprendre normalement maintenant ».

Chaque mode s'arrête tout seul à la fin de sa durée. L'onglet « Accueil » rappelle le mode en cours.

Traiter et confier un message depuis le téléphone

À quoi ça sert : rappeler, clôturer ou passer un message à un collègue sans ordinateur.

1. Ouvrez l'onglet « Messages ». Filtrez avec « Urgents », « À rappeler », « Consignes » ou « Traités ». Si vous recevez tout, choisissez « Toute l'entreprise » ou « Les miens ».
2. Touchez un message. La page montre « Ce qu'a dit l'appelant : ».
3. Touchez « Rappeler » pour composer le numéro.
4. Touchez « Marquer traité » une fois le rappel fait (« Remettre à traiter » pour annuler).
5. Pour passer la main, choisissez un collègue dans « Confier à un collègue ». Il reçoit une notification avec le motif.

Le bouton « Traité » de la notification

Sur une notification de message, deux boutons sont proposés : « Traité » et « Ouvrir ». « Traité » marque le message comme traité sans ouvrir l'application. Si le message a changé entre-temps (déjà traité par un collègue, par exemple), l'application s'ouvre sur la fiche.

Les autres onglets de l'application

- « Accueil » : état de la réceptionniste, appel « EN DIRECT » avec sa transcription, chiffres du jour, liste « À rappeler en priorité ».
- « Appels » : les 7 derniers jours. Chaque appel propose la transcription, l'enregistrement s'il existe, « Rappeler » et « Bloquer ce numéro ».
- « Stats » : 7 ou 30 jours, heures de pointe, principaux appelants.
- « Plus » : modes, notifications, liens vers « Contacts & VIP », « Solde & factures », « Version complète » et « Langue de l'application ».

3.7 Solde, abonnement et factures

Tout se passe dans « Offres », onglet « Solde & factures ». Le pack, lui, se choisit et se change dans l'onglet « Mon offre ».

Comprendre le fonctionnement du solde

À quoi ça sert : savoir comment votre abonnement est payé.

- Votre abonnement est prélevé chaque mois, d'avance, sur votre solde prépayé.
- L'abonnement est forfaitaire : les minutes sont illimitées. Les seules limites sont le nombre d'appels simultanés et la durée maximale d'un appel, fixés par la formule (« Appels jusqu'à ... minutes »).
- Le prix de la formule est affiché HT ; la TVA de 20 % s'ajoute. Le solde est débité du montant TTC.
- Le solde ne peut jamais devenir négatif.

Le haut de la page affiche « Solde disponible », « Abonnement » (« Payé jusqu'au ... »), « Prochaine échéance : ... TTC » et la « Formule ».

Recharger votre solde

La procédure est décrite en 3.2 (« Régler l'abonnement par virement ou versement »). En résumé : virement ou versement au RIB affiché, puis « Déclarer la recharge » avec le justificatif. Suivez l'état dans « Mes recharges ».

Par carte bancaire, du montant de votre choix :

1. Dans **Offres → Solde & factures**, carte « Recharger mon solde », cliquez sur « **Payer par carte** » : la page de paiement sécurisée s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Saisissez le montant voulu et payez.
3. Revenez sur le portail et cliquez sur « **J'ai payé : déclarer** ». Indiquez le montant payé, la date et la **référence de la transaction** (le reçu est facultatif), puis cliquez sur « Déclarer la recharge ».
4. Le montant est ajouté à votre solde dès vérification par notre équipe ; vous êtes prévenu par e-mail.

Bon à savoir : vous recevez un e-mail 7 jours, 3 jours puis la veille de l'échéance si votre solde ne la couvre pas.

Télécharger vos factures et reçus

À quoi ça sert : obtenir vos pièces comptables.

1. Dans « Factures », repérez la ligne voulue.
2. Cliquez sur « Facture » pour télécharger la facture PDF.
3. Cliquez sur « Reçu » pour le reçu de paiement de cette facture (payée par votre solde).
4. Dans « Mes recharges », cliquez sur « Reçu » pour le reçu d'une recharge validée.

Une facture est émise à chaque prélèvement d'abonnement et à chaque achat de crédit IA. Une facture émise n'est jamais modifiée : une erreur se corrige par un avoir, signalé par la mention « Avoir » dans la liste. Un avoir rembourse votre solde.

La section « Mouvements du solde » liste chaque opération : « Recharge », « Abonnement », « Ajustement », « Remboursement », « Coupon ».

Payer par un lien de paiement

À quoi ça sert : régler un pack, une option ou un montant convenu avec notre équipe, sans recharger votre solde d'abord.

1. Ouvrez le lien reçu par e-mail ou par WhatsApp, ou cliquez sur « Payer » dans la carte « Paiements à régler » de « Solde & factures » (le lien apparaît aussi dans vos notifications).
2. La page indique ce que vous payez, le montant HT, la TVA et le total TTC. Choisissez votre moyen de paiement :
 - « Virement bancaire » : faites le virement au RIB affiché, en mettant le code du lien dans le libellé. Le bouton « Télécharger la facture pro forma (PDF) » donne le document à remettre à votre comptable ou à votre banque (la facture définitive est émise au paiement reçu) ;
 - « PayPal » : le bouton ouvre PayPal avec le montant en dollars ;
 - « Payer par carte » : le bouton ouvre la page de paiement de notre prestataire ;
 - un autre moyen proposé (par exemple « Versement Cash Plus ») : suivez les consignes et les coordonnées affichées, en indiquant le code du paiement.
3. Une fois le paiement fait, revenez sur la page, complétez vos coordonnées (le n° de transaction et une preuve sont facultatifs), puis cliquez sur « **J'ai payé** ».
4. Notre équipe vérifie le paiement : vous recevez un e-mail de confirmation, le montant est ajouté à votre solde et appliqué (pack activé, option commandée, facture disponible dans « Mes factures »).

Faire évoluer votre offre (« Mon offre »)

À quoi ça sert : changer de pack, ajouter des canaux ou un numéro, commander un équipement et recharger votre solde, depuis une seule page.

1. Ouvrez « Offres », onglet « Mon offre ». Le bas du tableau de bord propose aussi « Faire évoluer mon offre ». Les prix sont affichés hors taxes, avec le montant TTC dessous.

2. En haut : votre pack actuel, le montant et la date de la prochaine échéance, votre solde, et le lien « Recharger mon solde ».

3. Changer de pack :

- vers un pack supérieur : « Passer à ce pack maintenant ». Seule la différence est prélevée sur votre solde, au prorata des jours restants, avec une facture ; le nouveau pack s'applique tout de suite ;
- vers un pack inférieur : « À la prochaine échéance ». Le pack est marqué « Programmé ».

4. **Canaux en plus** : indiquez le nombre de canaux (un canal = un appel de plus en même temps sur votre ligne) puis « Mettre à jour ». Facturés à partir de la prochaine échéance.

5. **Numéro WeConnect en option** : choisissez un numéro disponible puis « Ajouter ce numéro ». Facturé chaque mois à partir de la prochaine échéance.

6. **Équipements et services** : « Ouvrir la Boutique » (voir plus bas).

Depuis « Solde & factures », vous pouvez toujours programmer un changement de formule pour la prochaine échéance ; pour l'annuler, cliquez sur « Garder cette formule » sous votre formule « Actuelle ».

Bon à savoir : si votre abonnement est géré par un intégrateur, la page l'indique et c'est lui qui change votre pack ou ajoute une option. Contactez-le.

Suspension pour solde insuffisant et réactivation

À quoi ça sert : comprendre ce qui se passe si le solde ne couvre pas l'échéance.

1. À la date d'échéance, si le solde ne couvre pas le mois, le service est suspendu immédiatement et vous recevez un e-mail.
2. Le tableau de bord affiche « Votre réceptionniste est suspendue. » Les appels restent traités par votre standard habituel : la réceptionniste ne décroche plus.
3. Rechargez votre solde (voir 3.2).
4. Dès que la recharge validée couvre l'échéance, le mois est prélevé et le service reprend automatiquement.

Pendant la suspension, un rappel vous est envoyé par e-mail 3 jours puis 7 jours après.

Attention : une suspension décidée par notre équipe (et non liée au solde) ne se lève pas automatiquement. Contactez le support.

Crédit IA

Le crédit IA sert quand la consommation d'IA incluse dans le mois est épuisée. Il s'achète sur votre solde depuis « Intelligence artificielle », carte « Crédit IA » (voir 3.4). Chaque achat donne lieu à une facture « Crédit IA ». Le crédit n'expire pas ; la part offerte est consommée en premier. Pendant l'essai, vous pouvez aussi le recharger par PayPal (3, 5 ou 10 \$, voir 3.2 « Recharger le crédit IA par PayPal »).

Changer de pack et payer la différence

À quoi ça sert : passer à un pack supérieur tout de suite, en ne payant que les jours restants du mois.

1. « Offres » → « Mon offre » → carte du pack → « **Passer à ce pack maintenant** » (montant du prorata affiché dessous), ou « ou à la prochaine échéance » pour changer sans rien payer aujourd'hui.

2. La fenêtre propose les mêmes trois paiements : votre solde s'il suffit, la page de paiement de ce passage (carte, virement...), ou une recharge du montant de votre choix ; le nouveau pack s'applique dès que le paiement est vérifié.
3. Pendant l'essai, « Passer à ce pack maintenant » termine l'essai et paie le premier mois ; sans période payée, « Choisir ce pack » ou « Régler mon mois » fait de même.

Commander dans la Boutique

À quoi ça sert : commander des équipements (passerelles, UCM, casques...), des services (mise en service, formation, maintenance, options mensuelles ou annuelles) et des packs qui regroupent plusieurs articles.

1. Ouvrez « Offres » : « Mon offre » liste tous les produits, services et packs qui vous sont proposés (l'onglet « Boutique » aussi, avec vos commandes). Un pack affiche son contenu.
2. Cliquez sur « **Commander** ». Une fenêtre affiche le montant à payer maintenant, votre solde, et trois façons de payer :
 - « **Payer avec mon solde** », quand il suffit : l'article est payé tout de suite, avec une facture ; un abonnement annuel paie la première année puis se renouvelle chaque année sur votre solde ;
 - « **Payer cet achat par carte, virement ou autre moyen** » : la page de paiement de l'article s'ouvre (voir « Payer par un lien de paiement ») ; la commande est passée dès que notre équipe a vérifié le paiement ;
 - « **Recharger mon solde du montant de mon choix** » : « Payer par carte », puis « J'ai payé : déclarer » avec le montant et la référence de la transaction. Dès que la recharge est vérifiée, la commande est passée automatiquement sur votre solde (si la recharge le couvre). L'achat noté apparaît dans « Solde & factures » → recharges. Un abonnement mensuel se commande avec « Ajouter à mon abonnement » : il est prélevé avec votre prochaine échéance.
3. Un article vendu par un partenaire (paiement par carte) affiche « Commander et payer par carte » : dans « Mes commandes », cliquez sur « Payer par carte » et indiquez la référence `CMD-...`.
4. Suivez l'état dans « Mes commandes » : « En attente de paiement », « Payée, en préparation », « Active (chaque mois) », « Livrée », « Annulée ». Vous recevez un e-mail à chaque étape.
5. « Annuler » retire une commande pas encore payée ; « Arrêter » met fin à un abonnement mensuel.

Bon à savoir : si votre entreprise est suivie par un partenaire (intégrateur), les articles sont fournis par lui, sans prix affiché : « Activer » met un service en place tout de suite ; un produit « Disponible » se demande avec « Demander à mon partenaire », sinon « Contactez votre partenaire ».

Échanger avec notre équipe (« Messagerie »)

À quoi ça sert : lire les messages de notre équipe et y répondre, ou nous écrire.

1. Ouvrez « Offres », onglet « Messagerie » (une pastille indique les messages à lire ; dans l'application, « Plus » → « Messagerie »).
2. Cliquez sur une conversation pour lire le fil, puis écrivez dans « Votre réponse » et cliquez sur « Répondre ».
3. Pour nous écrire, remplissez « Écrire à notre équipe » (« Objet », « Votre message »), puis « Envoyer ».

Vous recevez une notification (et, selon le message, un e-mail ou un WhatsApp) à chaque nouveau message de notre équipe.

Suivre vos notifications

La cloche en haut de l'écran ouvre, sur le côté, vos notifications : nouveaux articles de la Boutique, messages de notre équipe, suivi de vos commandes, alertes de solde, et les dernières nouveautés. Un point marque ce qui n'est pas lu ; cliquez sur une notification pour l'ouvrir, ou sur « Tout marquer comme lu ».

3.8 Autres services

Votre entreprise peut souscrire, en plus ou à la place de la réceptionniste, des numéros seuls ou des passerelles GSM / FXO. Ces services sont activés par notre équipe. Ils apparaissent alors dans le menu et sont facturés sur la même échéance que le reste.

Consulter vos numéros

À quoi ça sert : suivre les numéros de votre entreprise reçus sur votre propre standard ou votre agent, sans réceptionniste.

1. Ouvrez « Mes numéros » dans le menu du haut.
2. Consultez la « Formule » (prix HT par numéro et par mois), la « Prochaine échéance » et « Payé jusqu'au ».
3. Le tableau « Vos numéros » indique pour chacun « Numéro », « Libellé », « Appels simultanés », « État » (« actif » ou « suspendu ») et « Prix / mois HT ».

Pour ajouter ou résilier un numéro, contactez notre équipe.

Si votre entreprise n'a que des numéros, le tableau de bord est simplifié : état des numéros, « Solde disponible » avec « Recharger », « Prochaine échéance ». En cas de solde insuffisant à l'échéance, vos numéros sont suspendus et réactivés dès la recharge validée.

Raccorder une passerelle GSM ou FXO

À quoi ça sert : raccorder vos cartes SIM (passerelle GSM) ou vos lignes analogiques (passerelle FXO) comme une ligne SIP. Les appels reçus arrivent sur votre réceptionniste ou votre standard.

1. Ouvrez « Passerelles » dans le menu du haut.
2. Dans « Ajouter une passerelle », remplissez « Nom » (exemple : SIM agence Maarif), « Type » (« GSM (cartes SIM) » ou « FXO (lignes analogiques) »), « Marque » et « Nombre de ports » (une carte SIM ou une ligne par port).
3. Facultatif : « Numéro de destination des appels reçus (facultatif) ». Par défaut, le numéro de votre réceptionniste ou votre premier numéro.
4. Cliquez sur « Ajouter la passerelle ». Le compte est créé automatiquement ; pendant ce temps, la page affiche « Création du compte SIP en cours... ».
5. Recopiez dans la passerelle les valeurs affichées : « Serveur SIP », « Port », « Identifiant (utilisateur et authentification) », « Mot de passe » (bouton « Afficher »).
6. Suivez le « Réglage pas à pas » propre à votre marque (Dinstar, Yeastar TG, Grandstream GXW / HT, GoIP, OpenVox ou « Autre marque ») : activer l'enregistrement (Register), codecs G.711 A-law en premier, renvoi de chaque port vers le numéro de destination.
7. Vérifiez l'état « Registered » dans la passerelle et faites un appel de test sur une carte SIM ou une ligne.

La passerelle est facturée au port, par mois (prix HT affiché sur la page). Pour modifier le nom, la marque ou le numéro de destination, cliquez sur « Modifier ».

3.9 Apparence et compte

Personnaliser la couleur et le logo de votre espace

À quoi ça sert : afficher votre identité visuelle à tous les utilisateurs de votre espace et dans l'application mobile. Les e-mails et les factures ne changent pas.

1. Ouvrez « Offres », onglet « Apparence ».
2. Dans « Logo », cliquez sur « Choisir un fichier ». Formats acceptés : PNG, JPG ou WebP, 1 Mo maximum. Un logo horizontal sur fond transparent rend le mieux.
3. Dans « Couleur dominante », choisissez l'une des couleurs proposées ou n'importe quelle autre. Elle colore les boutons, les onglets actifs et les repères de votre espace.
4. Vérifiez le résultat dans l'« Aperçu ».
5. Cliquez sur « Enregistrer l'apparence ».

Pour revenir à la charte d'origine, utilisez « Revenir au logo de la plateforme » ou « Revenir à la couleur de la plateforme ».

Bon à savoir : une couleur très claire est foncée automatiquement sur les boutons et les liens, pour que le texte reste lisible.

Avoir plusieurs comptes (menu « Comptes »)

À quoi ça sert : un compte correspond à un agent IA (une réceptionniste). Une entreprise qui a plusieurs sites, marques ou sites web peut avoir un compte pour chacun. Chaque compte a sa réceptionniste (accueil, annuaire, horaires), ses numéros, ses services, ses messages, ses contacts et son journal d'appels. Le solde est commun et une seule facture est émise chaque mois, avec une ligne par compte.

Le menu « **Comptes** » ne se confond pas avec le menu « **Offres** », qui regroupe Mon offre, Solde & factures, Messagerie, Boutique, Apparence et Mon profil.

Le menu « **Comptes** » (en haut de l'écran, réservé au titulaire, c'est-à-dire la personne qui a créé l'espace) montre chaque compte avec tout ce qu'il a souscrit : agent IA et son pack, numéros, numéros DID, canaux SIP en plus, passerelles, produits de la Boutique, et l'état de chacun (« Actif », « En essai », « À configurer par notre équipe »...). « Détail de l'échéance mensuelle » donne ce que chaque compte coûte par mois.

1. Ouvrez **Comptes**.
2. Dans « Ajouter un compte », saisissez le nom du compte (par exemple « Site de Rabat ») et choisissez son pack.
3. Cliquez sur « **Ajouter le compte** ». Le compte est facturé au prorata jusqu'à votre prochaine échéance, puis sur la même facture mensuelle. Pendant l'essai gratuit, il est compris dans l'essai.
4. Pour passer d'un compte à l'autre, ouvrez le menu de votre nom en haut à droite, puis cliquez sur le compte voulu sous « Changer de compte ». Le compte ouvert s'affiche sous votre nom et en titre du tableau de bord.

5. Réglez la réceptionniste du nouveau compte comme la première (assistant de configuration, raccordement).

Bon à savoir : la réceptionniste de chaque compte se présente avec le nom du compte. Si votre solde ne couvre pas l'abonnement du nouveau compte, il est mis en service dès votre prochaine recharge. Si votre espace est géré par un partenaire, c'est lui qui ajoute vos comptes.

Ajouter un service à un compte (payé sur votre solde) : dans « Comptes », sous le compte voulu, cliquez sur « Ajouter un service à ce compte ».

- **Numéro DID (ligne SIP) :** choisissez un numéro, indiquez où le faire sonner (adresse SIP, adresse IP de votre standard ou de votre agent), puis cliquez sur « Commander ce numéro ». Votre solde doit couvrir un mois. Notre équipe règle l'arrivée des appels et vous prévient dans la Messagerie ; le numéro est ensuite facturé chaque mois sur votre solde.
- **Passerelle GSM / FXO :** cliquez sur « Ajouter une passerelle GSM / FXO », puis déclarez votre passerelle dans la page « Passerelles ». Ses ports sont facturés chaque mois dès qu'elle est prête.
- **Numéro pour la réceptionniste, canaux SIP en plus, changement de pack :** dans « Mon offre » du compte ouvert.
- **Produits et services :** dans la Boutique.

Donner accès à un compte : dans « Comptes », section « Accès de vos utilisateurs », cochez pour chaque personne les comptes qu'elle peut ouvrir en plus du sien, puis cliquez sur « Enregistrer ». Le titulaire voit toujours tous les comptes.

Les utilisateurs de votre espace

Le premier utilisateur est créé à l'inscription ou par invitation. L'ajout d'autres utilisateurs n'est pas proposé en libre-service dans l'espace : demandez-le à notre équipe, qui envoie une invitation à chaque personne. Chaque personne doit avoir ses propres identifiants.

Pour l'application mobile, le nombre d'utilisateurs est limité par la formule (voir 3.6).

3.10 Questions fréquentes et dépannage

La réceptionniste ne décroche pas

Dans ce cas, l'appel revient à votre standard, qui applique sa règle habituelle. Vérifiez dans l'ordre :

1. La liste « Prête à répondre » est-elle entièrement cochée ?
2. L'abonnement est-il payé ? Le tableau de bord affiche-t-il « Votre réceptionniste est suspendue. » ? Rechargez votre solde.
3. Le mode pause est-il actif dans l'application mobile ? Touchez « Reprendre normalement maintenant ».
4. La consommation IA du mois est-elle épuisée ? Achetez du crédit IA.
5. Avec votre propre clé API : est-elle « Valide » dans « Intelligence artificielle » ?
6. Votre standard renvoie-t-il bien les appels vers la réceptionniste ? Relisez la partie « Renvoyer vos appels vers la réceptionniste » du guide.

7. Au-delà du nombre d'appels simultanés de votre formule, les appels supplémentaires vont à votre standard.

Consultez enfin la page publique « État du service » en cas d'incident général.

Le transfert ne sonne pas sur mon poste

1. Vérifiez l'étape 3 de « Numéro & opérateur » : l'état doit être « Actif : la réceptionniste vous transfère les appels par ce compte ».
2. Dans « Annuaire & postes », bloc « Transfert vers vos postes », le poste doit être « actif » et non « activation en cours ».
3. Vérifiez dans votre standard la règle « Faire sonner le bon poste » (motif et chiffres à retirer).
4. Vérifiez que le poste est bien enregistré et disponible sur votre standard.
5. En cas de doute, utilisez « Demander l'intervention de notre équipe ».

La réceptionniste dit qu'elle ne peut pas transférer

C'est normal dans plusieurs cas : en dehors des horaires (sauf urgence ou contact VIP / CEO), en mode « Je suis en réunion », ou si l'appelant n'a pas accepté la mise en relation. Elle propose alors de prendre un message.

L'appel transféré revient sans cesse à la réceptionniste

Votre standard renvoie la non-réponse de l'accueil vers la réceptionniste. Modifiez la règle : en cas de non-réponse, renvoyez vers la messagerie ou un autre groupe, jamais vers la réceptionniste.

Le numéro de l'appelant ne s'affiche pas sur mon poste

Activez la conservation du numéro d'origine sur le raccordement du compte transfert dans votre standard (sur Grandstream : « Keep Original CID »).

La réceptionniste a donné une information fausse ou inventée

Elle ne répond qu'avec les informations de « Entreprise & FAQ » et de sa base de connaissances. Vérifiez les questions marquées « tirée du site — à vérifier » et les textes ajoutés. Corrigez ou supprimez ce qui est inexact, puis ajoutez une consigne dans « Consignes particulières (facultatif) » si besoin.

Ma ligne SIP d'un autre opérateur est « Refusée par votre opérateur »

Vérifiez le serveur, le port, l'identifiant et le mot de passe fournis par l'opérateur. Si votre standard est encore connecté à la même ligne, l'opérateur peut refuser la seconde connexion : c'est le fonctionnement attendu, les appels reviennent à votre standard par le compte transfert.

Je ne reçois pas les e-mails de messages

1. Vérifiez l'« E-mail pour les messages » de l'entrée d'annuaire concernée.
2. Sans e-mail dans l'annuaire, le message est envoyé aux utilisateurs de votre espace.
3. Vérifiez vos courriers indésirables. Les messages restent de toute façon visibles dans « Activité », puis « Messages ».

Je ne reçois pas les notifications sur mon téléphone

1. L'application est-elle incluse dans votre formule ?
2. Dans « Plus », l'état est-il « Activées : ce téléphone reçoit les alertes. » ? Sinon, touchez « Activer les notifications ».
3. Sur iPhone, ouvrez l'application depuis l'icône de l'écran d'accueil, pas depuis Safari.
4. La « Nuit calme (22 h – 7 h) » est-elle cochée ? Seuls les urgents sonnent alors la nuit.
5. Touchez « Envoyer une notification de test ».

Ma recharge n'apparaît pas dans mon solde

Une recharge reste « En cours de vérification » jusqu'à la validation par notre équipe. Vérifiez qu'elle figure dans « Mes recharges » avec le bon montant et un justificatif lisible. Si elle est « Refusée », le motif est dans l'e-mail reçu : déclarez-la à nouveau avec les corrections.

Mon code d'essai est refusé

Un code ne s'utilise qu'une fois par entreprise. Il peut aussi avoir expiré ou atteint son nombre maximal d'utilisations. Vérifiez la saisie (lettres et chiffres), puis contactez la personne qui vous l'a remis.

Je ne trouve pas l'enregistrement audio d'un appel

L'enregistrement suppose que votre formule l'inclut, que vous l'avez activé et que le quota du mois n'était pas atteint. La page « Détail de l'appel » en donne la raison sous la forme « Pas d'enregistrement audio pour cet appel : ... ». Juste après l'appel, le fichier peut être encore en cours de traitement : réessayez dans une minute. Les enregistrements sont effacés après 90 jours.

J'ai ajouté un poste mais la limite m'en empêche

Le compteur « Postes utilisés » indique la limite de votre formule, standard humain compris. Faites partager un même poste à plusieurs services, ou passez à une formule supérieure dans « Solde & factures ».

Comment rendre le raccordement à zéro pour recommencer ?

Utilisez « Recommencer le raccordement » en bas de la page « Numéro & opérateur » (voir 3.3). Vos horaires, votre annuaire et vos messages d'accueil sont conservés.