

CHAPITRE 2

Guide des partenaires

Intégrateurs et distributeurs

Réceptionniste IA · version 1.58 · 10 octobre 2026

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

Sommaire

Chapitre 2 — Guide des partenaires

- 2.1 Choisir son profil
- 2.2 Devenir partenaire
- 2.3 Guide de l'intégrateur
- 2.4 Guide du distributeur
- 2.5 Questions fréquentes

Chapitre 2 – Guide des partenaires

Ce chapitre s'adresse aux partenaires de WeConnect : les **intégrateurs** et les **distributeurs**. Il explique comment devenir partenaire, puis comment utiliser l'espace partenaire au quotidien. Il sert aussi de référence à l'assistant de support pour répondre aux questions des partenaires.

Tous les montants et durées cités comme « valeurs actuelles par défaut » sont **réglables par WeConnect**. Les valeurs qui s'appliquent à votre compte sont toujours celles affichées dans votre espace.

2.1 Choisir son profil

À quoi ça sert

Le programme partenaires propose deux profils, au même niveau, rattachés directement à WeConnect. Vous choisissez celui qui correspond à votre métier au moment de la candidature.

- **Intégrateur** : vous installez et maintenez des standards téléphoniques (Grandstream, 3CX, Yeastar, Asterisk...). Vous proposez la réceptionniste à vos clients, vous la configurez et vous en êtes responsable.
- **Distributeur** : vous êtes en contact avec des entreprises (consultant IT ou IA, agence web, expert-comptable, revendeur télécom...). Vous recommandez la réceptionniste avec votre lien personnel et vous touchez une commission. Vous ne faites aucun réglage technique.

Tableau comparatif

	Intégrateur	Distributeur
Achat	Achète des paliers de comptes Basic sur son solde (valeur actuelle par défaut : 5 comptes pour 1 500 MAD HT)	Aucun achat, aucun stock, aucun engagement
Paiement des clients	Paie les échéances de ses clients depuis son solde : un compte Basic par échéance Basic, le reste au prix partenaire	Ses affiliés paient WeConnect eux-mêmes
Clés IA	Ses clients, essais compris, utilisent exclusivement les clés IA de l'intégrateur	Ses affiliés reçoivent une fois le crédit IA de démo de WeConnect, puis utilisent leurs propres clés IA
Réglage technique	Oui : il crée ses clients, configure leur réceptionniste, suspend ou rétablit leurs services	Non : son interface ne contient aucun réglage technique
Rémunération	Une remise unique sur le prix public (hors comptes Basic) et ses propres prestations, qu'il facture à ses clients	Un pourcentage du montant HT payé par ses affiliés (valeur actuelle par défaut : 15 % pendant 6 mois), versé sur son solde puis viré sur son compte bancaire
Entreprises rattachées	« Mes clients », qu'il crée lui-même	« Mes affiliés », inscrits par son lien

Bon à savoir : un distributeur n'est jamais placé sous un intégrateur, et un partenaire ne peut pas être rattaché à un autre partenaire. Une même entreprise ne peut pas être à la fois partenaire et cliente d'un partenaire.

2.2 Devenir partenaire

Créer son compte (étape 1)

À quoi ça sert : ouvrir votre espace partenaire en moins d'une minute. Les questions sur votre entreprise viennent ensuite, dans l'espace.

1. Ouvrez la page de votre profil :
 - intégrateur : `/partenaires/inscription/integrateur` (page « Devenir intégrateur partenaire ») ;
 - distributeur : `/partenaires/inscription/distributeur` (page « Devenir distributeur »). Si vous vous êtes trompé de page, utilisez le lien « Vous êtes plutôt : » en haut du formulaire.
2. Remplissez les quatre champs : « Votre nom complet », « Votre numéro WhatsApp », « Adresse e-mail » et « Mot de passe ».
 - Le mot de passe compte **8 caractères minimum**. Touchez « Afficher » pour vérifier ce que vous tapez.
 - L'adresse e-mail peut contenir des majuscules : elle est enregistrée en minuscules.
3. Cochez l'accord sur les conditions d'utilisation et le traitement de vos données (loi 09-08).
4. Cliquez une fois sur « **Créer mon compte** ». Le bouton se grise pendant la création : inutile d'appuyer à nouveau.

Votre espace est créé tout de suite, à l'état « en attente de validation », et vous êtes connecté.

Vous avez déjà un compte avec cette adresse ? Si le mot de passe saisi est le bon, vous êtes simplement connecté. Sinon, le formulaire affiche « Vous avez déjà un compte avec cette adresse e-mail » et deux boutons : « **Se connecter** » et « **Mot de passe oublié** », avec votre adresse déjà remplie.

Confirmer son contact (étape 2)

À quoi ça sert : prouver que l'adresse ou le numéro vous appartient. Tant que ce n'est pas fait, l'espace reste fermé.

La page « **Confirmez votre contact** » propose deux moyens ; un seul suffit :

- « **Par WhatsApp : un code à 6 chiffres** » (le plus rapide) : vérifiez votre numéro, cliquez sur « Recevoir le code », puis saisissez le code reçu et cliquez sur « Confirmer ». Le code est valable 10 minutes.
- « **Par e-mail : un lien à ouvrir** » : ouvrez l'e-mail reçu et cliquez sur le lien. Pensez aux courriers indésirables ; « Renvoyer le lien » envoie un nouveau.

Vous vous êtes trompé d'adresse e-mail ? Ouvrez « Mon adresse e-mail est fausse : la corriger », saisissez la bonne adresse et cliquez sur « Corriger et renvoyer ».

Si un message indique que l'e-mail n'a pas pu partir, confirmez par WhatsApp. En dernier recours, le lien « Écrire au support sur WhatsApp » en bas de la page vous met en relation avec l'équipe.

Présenter son activité (étape 3)

À quoi ça sert : donner à WeConnect les informations pour valider votre compte. Elles figurent aussi sur vos factures et vos commissions.

1. Sur l'accueil de votre espace, cliquez sur « **Compléter ma candidature** » (encadré « Étape suivante »).
Vous retrouvez cette page plus tard dans **Compte → Profil partenaire**.
2. Remplissez « **1. Votre entreprise** » :
 - « Raison sociale ou nom commercial » ;
 - « Forme juridique » : « Société (SARL, SA...) » ou « Auto-entrepreneur » ;
 - pour une société : « ICE » (15 chiffres) et « Registre de commerce », tous deux obligatoires ;
 - pour un auto-entrepreneur : aucun ICE ni RC à ce stade, vos justificatifs vous seront demandés pour le versement de vos commissions ;
 - « Ville », puis, si vous le souhaitez, « Zones couvertes (facultatif) » et « Site web (facultatif) ».
3. Remplissez « **2. Votre activité** » :
 - intégrateur : « Combien d'installations téléphoniques gérez-vous ? », « Marques que vous installez » (au moins une), puis, si vous le souhaitez, vos prestations, le nombre de techniciens et une autre activité ;
 - distributeur : « Votre métier », « Combien d'entreprises conseillez-vous ou comptez-vous dans votre réseau ? », « Comment toucherez-vous les entreprises ? » (au moins un canal) et, si vous le souhaitez, le nombre d'entreprises que vous pensez recommander par mois.
4. Dans « **3. Pour finir** », « Comment nous avez-vous connus ? » et « Message » sont facultatifs.
5. Cliquez sur « **Envoyer ma candidature** ».

Attendre la validation par WeConnect

À quoi ça sert : tous les partenaires sont validés par l'équipe WeConnect avant leur activation.

1. Connectez-vous à votre espace. En haut de l'écran, le message indique l'état de votre compte :
 - « Votre compte partenaire est en cours de vérification. » : l'équipe étudie votre candidature et peut vous contacter pour compléter vos informations ;
 - « Votre compte partenaire est actif. » : vous pouvez travailler ;
 - « Votre compte partenaire est suspendu. Contactez le support. »
2. Tant que le compte est en attente :
 - l'intégrateur ne peut ni acheter de palier ni créer de client ;
 - le distributeur voit « Votre lien sera disponible dès la validation de votre compte. ».

Déposer son dossier fiscal

À quoi ça sert : le dossier fiscal est obligatoire pour recevoir le versement de vos commissions par virement. La page existe pour les deux profils ; elle est indispensable au distributeur.

1. Dans le menu, cliquez sur « **Dossier fiscal** » (adresse `/partenaire/dossier-fiscal`).
2. Dans la carte « Déposer mon dossier », à la question « Vous êtes », choisissez :
 - « **Société** » : documents de la société et attestation de régularité fiscale de moins de 6 mois ;

- **« Auto-entrepreneur »** : justificatif d'inscription et pièce d'identité, sans attestation de régularité et sans TVA.

3. Joignez les pièces demandées. Les pièces marquées d'un astérisque sont obligatoires :

Vous êtes	Pièces obligatoires	Pièces facultatives
Société	« Registre de commerce (modèle 7 ou modèle J) » ; « Attestation de régularité fiscale (moins de 6 mois) »	« Attestation d'identifiant fiscal ou ICE » ; « Autre justificatif »
Auto-entrepreneur	« Carte ou attestation d'inscription au registre national de l'auto-entrepreneur » ; « Pièce d'identité du titulaire »	« Autre justificatif »

4. Pour une société, indiquez la **« Date de délivrance de l'attestation »**. Elle doit dater de moins de 6 mois et ne peut pas être dans le futur.

5. Chaque pièce doit être un PDF ou une photo lisible, de 5 Mo maximum.

6. Cliquez sur **« Envoyer mon dossier »**.

Attention : le titulaire du RIB que vous indiquerez pour vos versements doit être l'entreprise ou l'auto-entrepreneur du dossier fiscal.

Suivre l'état de son dossier fiscal

À quoi ça sert : savoir si vos versements sont activés et quand renouveler votre attestation.

Le bandeau en haut de la page « Dossier fiscal » affiche l'un des états suivants :

Message affiché	Signification	Que faire
« Aucun dossier déposé : les versements ne sont pas encore activés. »	Rien n'a été envoyé	Déposez votre dossier
« Dossier en cours de vérification. »	L'équipe vérifie vos pièces	Attendre l'e-mail de réponse
« Dossier validé : les versements sont activés. »	Dossier accepté, avec la date de fin de validité de l'attestation (ou « sans date d'expiration » pour un auto-entrepreneur)	Rien, jusqu'au renouvellement
« Dossier à compléter. »	Dossier refusé, le motif est affiché	Corriger et déposer un nouveau dossier
« Attestation expirée : les versements sont suspendus. »	L'attestation a dépassé 6 mois	Déposer une attestation récente

La liste « Historique », en bas de page, reprend tous vos dépôts avec leur état : « En cours de vérification », « Validé » ou « Refusé ».

Bon à savoir : pour une société, l'attestation est valable 6 mois à compter de sa date de délivrance (valeur fixée par le programme). Pour un auto-entrepreneur, le dossier validé n'expire pas. Un dépôt en attente n'annule pas un dossier encore valide : vos versements continuent pendant la vérification.

Renouveler son attestation et recevoir les relances

À quoi ça sert : éviter l'interruption de vos versements quand votre attestation arrive à échéance.

1. Environ 15 jours avant l'échéance, vous recevez l'e-mail « Votre attestation de régularité fiscale expire bientôt ».
2. Le jour où elle a expiré, vous recevez l'e-mail « Votre attestation de régularité fiscale a expiré ». Les versements sont alors suspendus, mais vos commissions restent sur votre solde.
3. Pour renouveler :
 - cliquez sur le bouton « Déposer une nouvelle attestation » de l'e-mail ;
 - ou, sur la page « Dossier fiscal », cliquez sur le lien « Déposer une nouvelle attestation ». Le formulaire s'affiche aussi de lui-même dans les 30 derniers jours de validité.
4. Déposez les pièces et la nouvelle date de délivrance, puis cliquez sur « Envoyer mon dossier ».

Après chaque vérification, vous recevez l'e-mail « Votre dossier fiscal est validé » ou « Votre dossier fiscal est à compléter » (avec le motif).

2.3 Guide de l'intégrateur

Se repérer dans l'espace partenaire

À quoi ça sert : voir d'un coup d'œil l'état de votre compte, vos clients, vos comptes Basic et votre solde.

1. Connectez-vous. Vous arrivez sur l'« **Accueil** » (en-tête « Espace intégrateur »).
2. Le menu du haut contient six entrées : « Accueil », « Clients » (onglets « Mes clients », « Demandes », « Essais », « Envois groupés »), « Prospects », « E-mails », « Outils » (onglets « Clés IA », « Serveur VPN ») et « Compte » (onglets « Solde & factures », « Dossier fiscal », « Apparence », « Mon profil »). Sur téléphone, les mêmes entrées forment la barre du bas.
3. Les quatre tuiles du haut indiquent :
 - « Mes clients » : nombre total et nombre d'actifs ;
 - « En attente de validation » ;
 - « Nouveaux ce mois-ci » ;
 - « Solde », avec un lien vers « Solde & factures ».
4. La carte « **Comptes Basic** » affiche le nombre de comptes « Disponibles », le bouton « + Nouveau client » et le formulaire « Acheter un palier ».
5. La carte « **Comment ça marche** » rappelle les règles du programme.
6. La carte « **Derniers clients** » liste vos clients les plus récents, avec le lien « Voir tout ».

Obtenir sa certification (Qualifié, puis Pro)

À quoi ça sert : prouver votre savoir-faire. La certification « **Qualifié** » est obligatoire avant votre premier client (création d'un client ou coupon d'essai), sauf si WeConnect vous en a dispensé. Vos clients déjà en place ne sont jamais coupés.

1. Ouvrez **Outils** → **Certification**, puis cliquez sur « **Créer mon espace de formation** ». Cet espace est un compte à votre nom, avec une réceptionniste de démonstration, toutes les fonctions et un crédit IA offert. Il n'est jamais facturé.

2. Faites les étapes du niveau **Qualifié** : le portail les constate tout seul, il n'y a rien à cocher. Le lien « Faire » ouvre directement la bonne page de l'espace de formation.

Étape	Ce que le portail vérifie
Créer votre espace de formation	L'espace existe.
Mettre la réceptionniste en service	L'assistant de configuration est terminé.
Déclarer au moins deux postes du standard	Deux entrées de l'annuaire avec un poste court (2 à 5 chiffres).
Recevoir un vrai appel par le standard	Un appel arrivé par le téléphone (pas par le navigateur).
Réussir un transfert vers un poste	Un vrai appel transféré vers un poste de l'annuaire.
Réussir le quiz « Qualifié »	80 % de bonnes réponses ; vous pouvez réessayer.

3. Le niveau est accordé dès que tout est fait : un e-mail vous prévient et le badge « **Certifié Qualifié** » s'affiche.

4. Le niveau **Pro** suit le même principe : relier un standard par l'API et régler les transferts (« Réglage automatique du standard »), utiliser l'API CRM (un jeton utilisé ou un connecteur qui a réussi un envoi), créer un profil dans « Serveur VPN », puis réussir le quiz « Pro ».

5. Revenez à votre espace partenaire avec « **Changer de compte** ».

Vos avantages (affichés dans la carte « Vos avantages ») :

- badge dans votre espace et chez vos clients (« Mon offre », « Solde & factures ») ;
- présence dans l'annuaire public « **Trouver un intégrateur** » : cochez « Apparaître dans l'annuaire public » et indiquez vos « Zones d'intervention » ;
- bonus crédité sur votre solde à l'obtention de chaque niveau, quand WeConnect en a fixé un ;
- remise sur le matériel de la Boutique ;
- formations et assistance gratuites : services de la Boutique offerts, et / ou heures d'assistance par mois, selon l'offre en cours.

Recharger son solde

À quoi ça sert : votre solde paie les échéances de vos clients (et, si vous le souhaitez, des paliers de comptes Basic prépayés). Gardez-y au moins le **solde minimum** fixé par WeConnect (1 800 MAD TTC par défaut, rappelé sur la page) : c'est la condition pour créer des clients et donner des coupons d'essai. Il se recharge par virement ou versement bancaire.

1. Cliquez sur « **Solde & factures** ».

2. Dans la carte « **Recharger mon solde** », suivez l'étape « 1. Effectuez un virement ou un versement à : ». Les coordonnées bancaires de WeConnect sont affichées.

3. Faites le virement ou le versement depuis votre banque.

4. Revenez sur la page et suivez l'étape « 2. Déclarez-le ci-dessous avec le justificatif. » :

- « Montant versé (MAD) » : la recharge doit porter votre solde au moins au minimum ; au-delà, le montant est libre. Les « Montants conseillés (paliers) » remplissent le champ d'un clic ;
- « Mode de paiement » : virement ou versement ;
- « Date du paiement » ;

- « Référence bancaire (facultatif) » ;
- « Justificatif (PDF ou photo, 5 Mo max.) ».

5. Cliquez sur « **Déclarer la recharge** ».

6. WeConnect vérifie le justificatif. Une fois la recharge validée, votre solde est crédité, un reçu est émis et vous êtes prévenu par e-mail. En cas de refus, le motif vous est indiqué par e-mail.

Vous suivez vos déclarations dans la liste « Mes recharges », sur la même page.

Bon à savoir : une recharge validée relance automatiquement les échéances en attente de vos clients suspendus faute de paiement.

Acheter un palier de comptes Basic (facultatif)

À quoi ça sert : un compte Basic prépayé correspond à un mois de formule Basic pour un client (l'IA tourne sur vos clés). C'est facultatif : sans compte prépayé, le mois Basic est prélevé sur votre solde au même prix par compte.

Valeurs actuelles par défaut, réglables par WeConnect : un palier de **5 comptes pour 1 500 MAD HT**, soit 300 MAD HT par compte, TVA 20 % en plus (1 800 MAD TTC).

1. Sur « Accueil », dans la carte « Comptes Basic », repérez le formulaire « **Acheter un palier** ».
2. Choisissez un palier. Chaque carte indique le nombre de comptes, le prix HT, le prix TTC et le prix « HT / compte ».
3. Vérifiez votre solde, rappelé sous les paliers : « Débité sur votre solde (...), avec une facture à votre nom. ».
4. Cliquez sur « **Acheter** », puis confirmez.
5. Le message « ... comptes Basic ajoutés. Facture ... » s'affiche. Le compteur « Disponibles » augmente.

Si votre solde ne couvre pas le montant TTC, le message « Solde insuffisant : il faut ... TTC. Rechargez votre solde, puis recommencez. » s'affiche. Rechargez votre solde, puis recommencez.

Bon à savoir : après un achat de palier, les échéances en attente de vos clients suspendus sont relancées tout de suite.

Créer un client

À quoi ça sert : ouvrir l'espace d'une entreprise cliente, déjà actif, avec un mois de formule Basic payé par un de vos comptes prépayés, sinon par votre solde.

1. Cliquez sur « **+ Nouveau client** » (sur « Accueil » ou sur « Mes clients »). Le bouton est grisé si vous n'avez ni compte prépayé, ni solde au minimum, ni coupon d'essai.
2. En haut de la page « Nouveau client », vérifiez le nombre de comptes restants (« Il vous reste ... comptes Basic. »).
3. Dans la carte « **Entreprise** », renseignez :
 - « Raison sociale » et « Téléphone » (obligatoires) ;
 - « Ville », « ICE » (facultatif, 15 chiffres) et « RC » (facultatif).
4. Dans la carte « **Contact principal** », renseignez :

- « Nom du contact » et « E-mail du contact » (obligatoires, l'e-mail doit être nouveau sur la plateforme) ;
 - « Langue de l'espace et des e-mails » : Français ou العربية.
5. Laissez cochée la case « **Envoyer au client son invitation par e-mail** » si vous voulez que le client reçoive son accès. Il pourra consulter ses appels et ses messages ; vous gardez la main sur la configuration.
6. Dans la carte « **Démarrage** », choisissez :
- « Utiliser un compte Basic » : actif tout de suite pour un mois ;
 - ou « Essai gratuit de 7 jours » : un coupon d'essai est utilisé, aucun compte n'est pris ; vous confirmez le client à la fin de l'essai (voir « Offrir un essai gratuit »).
7. Relisez la carte « Ce qui est inclus » : la formule Basic est active tout de suite pour un mois, la réceptionniste utilise vos clés IA, et un compte Basic est utilisé maintenant, puis un à chaque échéance.
8. Cliquez sur « **Créer le client** ».

Vous arrivez sur la fiche du client avec le message « Client créé : un compte Basic a été utilisé. ». Un encadré affiche le **lien d'invitation** du contact, avec le bouton « Copier ». Ce lien est valable 7 jours et utilisable une seule fois. Vous pouvez le transmettre par WhatsApp ou par votre propre messagerie.

Attention : si le message « La formule Basic n'est pas encore configurée. Contactez WeConnect. » s'affiche, la création est impossible pour le moment. Contactez le support.

Mettre en place un client avec l'assistant

À la création d'un client, laissez cochée « Continuer avec l'assistant de mise en place ». Pour un client existant, ouvrez sa fiche et cliquez sur « Assistant de mise en place ». Les étapes :

1. **Réceptionniste** : prénom, voix, ton, activité et horaires.
2. **Connaissances** : site web et documents PDF, lus automatiquement, puis la fiche « Ce que ... sait de vous » à corriger.
3. **Pack** : votre prix remisé est affiché à côté du prix public. Le pack choisi s'applique à la prochaine échéance.
4. **Raccordement** : numéro WeConnect, numéro SIPTRUNK.MA, standard (IPBX), passerelle GSM ou FXO, ou téléphone fixe. Chaque cas donne ses étapes et ses réglages. Le bouton « Tester » lance un appel de test. Le raccordement est vérifié par l'équipe WeConnect avant la mise en service (sous 24 h ouvrées). L'état passe à « Raccordé » au premier vrai appel reçu.
5. **Client** : « Envoyer le lien au client ». Il choisit son mot de passe, confirme son WhatsApp, relie WhatsApp Business si besoin et valide la fiche. Vous suivez ces étapes dans l'assistant.

Offrir un essai gratuit (coupons d'essai)

À quoi ça sert : faire essayer la réceptionniste 7 jours à un prospect, sans utiliser de compte Basic ni payer.

Les règles :

- Les coupons s'ouvrent après l'achat de votre **premier palier** de comptes Basic (votre accès).
- **5 essais au plus en même temps** : coupons non utilisés et clients encore en essai. Un essai terminé ou confirmé libère sa place.

- Un coupon est gratuit : rien n'est débité. Mais chaque essai doit pouvoir être confirmé : il faut, pour chacun, un compte Basic restant ou l'équivalent sur votre solde. À zéro (ni compte ni solde), rechargez d'abord.

Pour donner un coupon :

1. Cliquez sur « **Essais** » dans le menu. Les chiffres « Essais en jeu », « Comptes Basic restants » et « Coupons à donner maintenant » s'affichent, avec la raison si vous ne pouvez pas en donner.
2. Cliquez sur « **Créer un coupon** », puis sur « Copier le lien » et envoyez-le à votre prospect (WhatsApp, e-mail...).
3. Le prospect crée son espace avec ce lien : son compte est actif tout de suite, rattaché à vous, en formule Basic. Pendant l'essai, WeConnect offre l'usage du siptrunk : **un canal, une room IA, sans numéro WeConnect** (le prospect raccorde sa ligne existante). L'IA tourne sur **vos** clés : c'est vous qui offrez le test IA.
4. Un coupon est valable **un mois** (« Valable jusqu'au ... ») ; non utilisé, il expire et libère sa place. Vous pouvez aussi l'annuler avant (« Annuler »).

Vous pouvez aussi créer le client vous-même : « + Nouveau client », puis « Essai gratuit de 7 jours ».

Pour confirmer un client :

1. Dans « Essais » → « Clients en essai », suivez les jours restants et la « Dernière relance ».
2. Cliquez sur « **Confirmer le client** » : un compte Basic paie son premier mois (ou votre solde, avec votre remise, pour un autre pack). La réceptionniste continue sans interruption.

Sans confirmation, à la fin de l'essai, la réceptionniste ne répond plus (les appels vont au standard du client), ses réglages restent enregistrés, et son numéro est gardé 15 jours. Vous pouvez confirmer pendant ce délai.

Bon à savoir : vous recevez les relances par e-mail à J-3, J-1, le dernier jour, J+3 et J+7. Votre client n'est prévenu que le dernier jour, avec votre nom comme contact. Rien n'est prélevé sans votre confirmation.

Consulter la fiche d'un client

À quoi ça sert : voir l'abonnement, la prochaine échéance, les factures, les services et les contacts d'un client.

1. Cliquez sur « **Mes clients** ». Vous pouvez chercher avec le champ « Rechercher » (nom ou téléphone) et filtrer par « État », puis cliquer sur « Filtrer ».
2. La liste affiche pour chaque client : « Entreprise », « État » (avec la mention « Impayé » si le client est suspendu faute de paiement), « Formule », « Payé jusqu'au » et « Depuis le ».
3. Cliquez sur le nom du client pour ouvrir sa fiche. Vous y trouvez :
 - la carte « **Abonnement** » : « Formule », « Payé jusqu'au », « Crédit IA de test », puis le détail de la « Prochaine échéance » ;
 - la carte « **Factures de ce client** » : les factures émises à votre nom pour ce client (hors comptes Basic), avec leur PDF ;
 - la carte « **Services** » : l'état de chaque service et les boutons de suspension ;
 - la carte « **Contact** » : téléphone, utilisateurs et date de rattachement.

Gérer la réceptionniste d'un client en mode assistance

À quoi ça sert : entrer dans l'espace du client pour configurer sa réceptionniste (accueil, annuaire, horaires, raccordement...) avec exactement les mêmes écrans que lui. La plateforme relie le standard du client à la réceptionniste, qui renvoie les appels vers ses postes : c'est vous qui faites ces réglages pour lui.

1. Ouvrez la fiche du client depuis « Mes clients ».
2. Cliquez sur « **Gérer sa réceptionniste** », en haut à droite.
3. Vous arrivez sur le tableau de bord du client. Un bandeau indique « Mode assistance : vous voyez l'espace de ... comme votre client. ».
4. Faites vos réglages comme le ferait le client : assistant de configuration, « Accueil & style », annuaire et postes, horaires, raccordement, demande d'assistance à distance...
5. Pour revenir, cliquez sur « **Revenir à mon espace partenaire** » dans le bandeau.

Bon à savoir : l'espace d'un client s'ouvre avec le menu simple (« Accueil », « Messages », « Ma réceptionniste », « Mon compte ») ; pour voir toutes les rubriques, ouvrez le menu du profil et cliquez sur « Tout afficher ». Les réglages d'un standard sont repliés sous « J'ai un standard (IPBX) : le régler moi-même », dans « Numéro & opérateur ».

Bon à savoir : chaque entrée et chaque sortie du mode assistance est enregistrée dans le journal d'audit de la plateforme. Si le message « Cette entreprise n'a aucun utilisateur. » s'affiche, le client n'a pas de compte utilisateur : contactez le support.

Répondre aux demandes d'intégration des clients (« Demandes »)

À quoi ça sert : les clients de WeConnect qui n'ont pas d'intégrateur publient leurs besoins (régler un standard, relier un CRM, brancher un agent vocal...). Vous proposez un prix ; si le client vous retient, vous faites la mission et vous êtes payé à sa validation.

1. Ouvrez « Clients », onglet « **Demandes** » (la pastille compte les demandes auxquelles vous n'avez pas encore répondu). Vous êtes aussi prévenu par e-mail à chaque nouvelle demande.
2. Dans « Demandes ouvertes », cliquez sur « **Proposer un prix** ». Vous voyez le besoin, la ville et la date, **sans le nom du client** : il vous est communiqué quand il retient votre proposition.
3. Indiquez le « Prix HT (MAD) », le « Délai (jours) » et « Votre message au client » (ce que vous ferez, ce qu'il doit préparer, sans coordonnées), puis « **Envoyer ma proposition** ». Vous pouvez la mettre à jour ou la retirer tant que le client n'a pas choisi.
4. Si le client vous retient, vous êtes prévenu : la page affiche « Mission pour ... » avec son contact. Le client a payé le prix + TVA ; **WeConnect garde le montant** jusqu'à la fin de la mission.
5. Cliquez sur « **Ouvrir le compte du client** » : vous entrez dans son espace en mode assistance, le temps de la mission seulement. Revenez avec « Revenir à mon espace partenaire ».
6. Le travail fini, cliquez sur « **J'ai terminé** ». Le client vérifie puis valide ; sans réponse de sa part, la mission est validée d'office au bout de 7 jours.
7. À la validation, le montant (moins la part éventuelle de WeConnect, indiquée dans « Versé à la validation ») arrive sur votre solde, et votre accès au compte du client se ferme.

Bon à savoir : pour proposer un prix, votre certification doit être obtenue (ou votre compte autorisé sans certification). La mission ne fait pas de vous l'intégrateur durable du client : il reste client direct de WeConnect. En cas de litige, WeConnect peut annuler la mission et rembourser le client.

Ajouter un compte à un client

À quoi ça sert : un client qui a plusieurs sites, marques ou établissements peut avoir un compte pour chacun, avec sa propre réceptionniste, ses numéros et son journal.

1. Ouvrez la fiche du client depuis « Mes clients ».
2. Dans la carte « **Comptes** », saisissez le nom du compte, choisissez sa **marque** (WeConnect, SIPTRUNK.MA ou Call & Com), cochez ses **services** (Réceptionniste IA, Numéros, Passerelles GSM / FXO), choisissez le pack si le compte a la réceptionniste, puis cliquez sur « **Ajouter le compte** ».
3. Cliquez sur « **Ouvrir ce compte** » pour régler sa réceptionniste en mode assistance. Si votre client n'a encore aucun utilisateur, la carte affiche « Ce client n'a pas encore de titulaire » : saisissez son nom et son e-mail, puis « **Ajouter le titulaire** » (le lien pour choisir son mot de passe lui est envoyé). Les utilisateurs suivants s'ajoutent par « Ajouter un utilisateur ».
4. Dans « Accès des utilisateurs », cochez les comptes que chaque utilisateur du client peut ouvrir.

Bon à savoir : chaque compte ajouté est réglé par vous, comme un client (un compte Basic, ou le prix remisé sur votre solde). Votre liste « Mes clients » montre vos clients ; leurs comptes s'affichent sur leur fiche.

Voir tous les comptes de vos clients

À quoi ça sert : un compte correspond à un agent IA. L'onglet **Clients → Comptes** montre les comptes de tous vos clients, chacun avec ce qu'il a souscrit (agent IA et pack, numéros, canaux, passerelles, produits) et son état.

1. Ouvrez **Clients → Comptes**. Cherchez par client, nom de compte ou numéro.
2. Cliquez sur « Fiche du client » pour régler son offre, ou sur « Ouvrir » pour régler la réceptionniste de ce compte en mode assistance.

Créer un compte avec l'assistant

1. Ouvrez **Clients → Comptes**, puis « **Créer un compte** ».
2. Choisissez un de vos clients (recherche par nom, ICE ou téléphone) ou créez-en un nouveau.
3. Choisissez le pack : votre prix (remisé, ou compte Basic) s'affiche sous le prix public.
4. Activation : « Pack payant » (le mois est réglé sur votre solde ou un compte Basic) ou, pour un nouveau client, « Essai gratuit de 3 jours » (un coupon d'essai est utilisé ; confirmez-le ensuite depuis vos essais).
5. Options SIPTRUNK.MA si besoin (numéro, canaux SIP en plus, ligne existante), puis « **Créer le compte** » : l'assistant de mise en place s'ouvre.

Programmer un changement de formule

À quoi ça sert : faire passer un client à une autre formule de réceptionniste (par exemple de Basic à Pro). Le changement prend effet à la prochaine échéance, sans prorata. Le client ne peut pas changer de formule lui-même : il voit que son abonnement est géré par vous.

1. Ouvrez la fiche du client.
2. Dans la carte « Abonnement », utilisez la liste « **Changer de formule (à la prochaine échéance)** ». Chaque formule indique son coût pour vous : « compte Basic » ou un montant « HT / mois (prix partenaire) ».
3. Cliquez sur « **Enregistrer** ».
4. Le message « Changement de formule programmé pour la prochaine échéance. » s'affiche. La fiche indique « Passera à « ... » à la prochaine échéance. ».

Pour annuler un changement programmé, sélectionnez de nouveau la formule actuelle et cliquez sur « Enregistrer ». Le message « Changement de formule annulé. » confirme l'annulation.

Suspendre ou rétablir un service d'un client

À quoi ça sert : couper temporairement un service d'un client (réceptionniste, numéros, passerelles), par exemple en cas de désaccord commercial, puis le rétablir d'un geste.

1. Ouvrez la fiche du client.
2. Dans la carte « **Services** », repérez le service concerné. Son état est affiché : « Actif », « En attente », « Suspendu (manuel) », « Suspendu (impayé) » ou « Entreprise suspendue ».
3. Pour couper un service actif, cliquez sur « **Suspendre** » et confirmez. Le client est prévenu par e-mail. Le message « Service suspendu. » s'affiche.
4. Pour le rétablir, cliquez sur « **Rétablir** ». Le message « Service rétabli. » s'affiche.

Attention : une suspension manuelle n'est jamais levée automatiquement, même après un paiement. La période déjà payée continue de courir pendant la suspension. Les boutons n'apparaissent que pour un service « Actif » ou « Suspendu (manuel) » ; une suspension pour impayé se lève par un achat de palier ou une recharge.

Enregistrer ses clés IA

À quoi ça sert : la réceptionniste de tous vos clients, essais compris, utilise **votre** clé. La consommation est facturée par votre fournisseur, sur votre compte.

Fournisseurs possibles : OpenAI, ElevenLabs, Google Gemini et Deepgram.

1. Cliquez sur « **Clés IA** » dans le menu (adresse `/partenaire/ia`).
2. Dans la carte « **Ajouter ou remplacer une clé** », choisissez le « Fournisseur ».
3. Collez votre « Clé API ».
4. Cliquez sur « **Vérifier et enregistrer** ». La clé est vérifiée auprès du fournisseur, chiffrée, puis n'est plus jamais réaffichée : seuls les 4 derniers caractères restent visibles.
5. La carte « **Vos clés** » affiche chaque clé avec son état : « Clé valide » ou « Clé non valide : ... » avec le motif.

6. Pour contrôler une clé plus tard, cliquez sur « Révérer ». Pour la retirer, cliquez sur « Supprimer » et confirmez.

Attention : tant qu'aucune clé n'est valide, le bandeau « Aucune clé valide » s'affiche. Sans clé valide, la réceptionniste de vos clients ne décroche pas et leurs appels retombent sur leur standard. Enregistrez vos clés avant de créer vos premiers clients.

Bon à savoir : WeConnect n'offre pas de crédit IA aux clients des intégrateurs : les tests IA de vos prospects passent par votre clé, sous votre contrôle.

Régler les canaux SIP en plus d'un client

1. Ouvrez la fiche du client depuis « Mes clients ».
2. Dans « Canaux SIP en plus », saisissez le nombre de canaux, puis cliquez sur « Enregistrer ».
3. Ils sont facturés à la prochaine échéance, au prix partenaire.

Proposer le transfert vers fixe à un client

À quoi ça sert : la réceptionniste de votre client fait sonner le téléphone fixe de son bureau, puis un fixe de secours, puis prend le message.

1. Compris dans les packs « Bundle + Transfert fixe », Pro et Premium. Pour un autre pack, ouvrez la fiche du client dans « Mes clients » et ajoutez l'option « Transfert vers fixe » (prise en compte à la prochaine échéance, facturée avec votre remise).
2. En mode assistance, ouvrez Réceptionniste → Téléphonie → « Transfert vers votre fixe » : saisissez le fixe principal et le fixe de secours (05...), puis lancez « Appeler pour vérifier » avec votre client, qui décroche et appuie sur 1.

Bon à savoir : pas pendant un essai. Le fixe du client affiche le numéro de notre ligne : cochez « Recevoir un e-mail à chaque transfert » pour qu'il ait le numéro de l'appelant.

Commander dans la Boutique

1. Ouvrez « Boutique » dans le menu de votre compte.
2. Chaque article affiche votre prix partenaire. Choisissez la quantité, puis cliquez sur « Commander » : un article WeConnect est payé sur votre solde, avec une facture à votre nom.
3. Suivez vos commandes dans « Mes commandes ».

Fournir produits et services à vos clients (intégrateurs)

À quoi ça sert : vos clients voient dans leur Boutique les articles que WeConnect leur destine, sans prix : c'est vous qui les fournissez.

- **Services :** votre client clique sur « Activer ». Votre solde paie le prix public moins votre remise (facture à votre nom) ; un service mensuel s'ajoute à ses échéances, que vous payez déjà. Si votre solde ne suffit pas, l'activation est refusée et vous êtes prévenu : rechargez votre solde.

- **Produits** : achetez-les d'abord pour votre **stock** (« Commander », payé sur votre solde). Tant que votre stock est vide, vos clients lisent « Contactez votre partenaire » ; dès qu'il contient des unités, ils voient « Disponible » et peuvent vous le demander.

Pour traiter les demandes :

1. Ouvrez « Boutique ». La carte « Mon stock » indique vos unités ; « Attribuer » en donne une à un client sans attendre sa demande.
2. La carte « Demandes et services de mes clients » liste ce que vos clients ont activé ou demandé. Pour un produit « À livrer », livrez-le puis cliquez sur « Livrée » (votre client est prévenu), ou « Annuler » : l'unité revient dans votre stock.

Bon à savoir : chaque activation ou demande d'un client arrive dans votre panneau de notifications (cloche de l'en-tête) et par e-mail.

Le panneau de notifications

La cloche de l'en-tête ouvre, sur le côté, vos notifications : annonces de la Boutique, messages de WeConnect, commandes, alertes de solde, et les dernières nouveautés. Un point marque ce qui n'est pas lu ; « Tout marquer comme lu » vide le compteur.

Échanger avec l'équipe WeConnect (« Messagerie »)

1. Ouvrez « Compte », onglet « Messagerie » : les conversations avec l'équipe WeConnect (une pastille indique les messages à lire).
2. Ouvrez une conversation pour lire le fil et répondre (« Votre réponse », « Répondre »).
3. Pour écrire le premier : « Écrire à notre équipe » (« Objet », « Votre message », « Envoyer »).

L'équipe peut aussi vous joindre par notification, e-mail ou WhatsApp. Pour régler un achat de la Boutique autrement que par votre solde, choisissez « Carte, virement ou autre » : la page de paiement propose les moyens disponibles (virement, carte, versement en agence...) ; votre commande est passée dès que le paiement est vérifié.

Anticiper les échéances de ses clients

À quoi ça sert : vous êtes responsable de vos clients. C'est votre compte partenaire qui paie leurs échéances, chaque mois, à leur date anniversaire.

À chaque échéance d'un client :

Formule ou service du client	Ce qui est prélevé
Formule Basic	Un compte Basic de votre stock, sans facture
Autre formule de réceptionniste (Pro, Premium...)	Le prix public moins votre remise, plus la TVA, débité sur votre solde, avec une facture à votre nom
Numéros et passerelles	Le prix public moins votre remise, plus la TVA, débité sur votre solde, avec une facture à votre nom

Pour anticiper :

1. Consultez régulièrement « Accueil ».
2. Si vos comptes ou votre solde ne couvrent pas les échéances des 7 prochains jours, un encadré vous prévient : « Dans les 7 prochains jours, ... échéance(s) : ... compte(s) Basic et ... TTC sur votre solde. Prévoyez-les pour éviter la suspension de vos clients. ».
3. Achetez un palier ou rechargez votre solde avant ces dates.
4. Sur la fiche d'un client, la carte « Abonnement » détaille la « Prochaine échéance » : « 1 compte Basic » ou un montant HT au prix partenaire.

Ce qui se passe sans compte ni solde

À quoi ça sert : comprendre la suspension pour impayé et la remise en service.

1. À l'échéance, un client Basic utilise un compte prépayé, sinon son mois est prélevé sur votre solde au prix d'un compte. Si vous n'avez ni compte ni solde suffisant, le client est **suspendu pour impayé**. Sa réceptionniste ne décroche plus et les appels retombent sur son standard.
2. Sur « Accueil », un encadré rouge indique le nombre de clients suspendus faute de compte Basic ou de solde.
3. Dans « Mes clients », ces clients portent la mention « Impayé ».
4. Rechargez votre solde (ou achetez un palier) : les clients suspendus sont réactivés aussitôt, sans autre action de votre part.

Retrouver ses factures

À quoi ça sert : récupérer les factures émises à votre nom.

1. Cliquez sur « **Solde & factures** » pour voir toutes vos factures (achats de paliers et échéances de vos clients), votre solde et l'historique de vos mouvements.
2. Pour les factures liées à un client précis, ouvrez sa fiche : la carte « Factures de ce client » liste les factures émises à votre nom pour ce client, avec le lien « PDF ».

Bon à savoir : les échéances payées par un compte Basic ne génèrent pas de facture, puisque le compte a déjà été facturé à l'achat du palier. Vous facturez vos clients selon vos propres conditions.

Comprendre sa remise

À quoi ça sert : savoir ce que vous payez pour les services qui ne sont pas couverts par un compte Basic.

- Les prix publics sont fixés par WeConnect.
- En dehors des comptes Basic, vous bénéficiez d'un **taux de remise unique** sur tout le reste : autres formules de réceptionniste, numéros, passerelles. Ce taux est réglé par WeConnect.
- Les montants affichés sur la fiche d'un client (liste des formules, prochaine échéance) sont déjà calculés au **prix partenaire**, remise déduite.
- Vos prestations (installation, réglage du standard, formation, support) vous appartiennent : vous ne devez rien à WeConnect sur ces prestations.

La reprise d'un client par WeConnect

À quoi ça sert : protéger vos clients si vous ne pouvez plus assurer leurs échéances.

- Vous êtes responsable de vos clients et de leurs échéances.
- En cas de défaut de votre part, WeConnect se réserve le droit de **reprendre le client en direct**, si le client le souhaite.
- Cette reprise est une action de l'équipe WeConnect. Le client paie ensuite ses échéances lui-même et n'apparaît plus dans « Mes clients ».

Envoyer un message groupé à ses clients

À quoi ça sert : informer vos clients d'une coupure, d'une maintenance, d'une question de facturation ou d'une nouveauté, en un seul envoi. Vous ne pouvez viser que **vos** clients.

1. Ouvrez « **Clients** », onglet « **Envois groupés** ». La page liste vos envois passés.
2. Cliquez sur « **Nouvel envoi** ».
3. Dans la carte « **Message** » :
 - choisissez la « Nature du message » : « Information de service » (toujours envoyée) ou « Nouveautés et offres » (pas d'e-mail aux personnes désinscrites, lien de désinscription ajouté automatiquement) ;
 - saisissez l'« Objet (français) » et le « Texte (français) ». Mise en forme simple possible : **gras**, listes avec « - », liens. Variables disponibles : {entreprise}, {nom}, {espace} ;
 - si vous le souhaitez, ouvrez « Version arabe (recommandée pour les utilisateurs en arabe) » et remplissez « Objet (arabe) » et « Texte (arabe) ». Sans version arabe, les utilisateurs en arabe reçoivent le texte français.
4. Dans la carte « **Destinataires** » (« Vos clients uniquement. »), affinez si besoin :
 - « État du compte » ;
 - « Service (facultatif) » ;
 - « Langue » ;
 - « Dans chaque entreprise » : « Tous les utilisateurs » ou « Le contact principal ».
5. Dans la carte « **Canaux** », cochez un ou plusieurs canaux :
 - « E-mail » : envoi étalé dans le temps ;
 - « Notification mobile » : sur l'application mobile des clients qui l'ont installée ;
 - « Bandeau dans l'espace » : affiché dans l'espace du client jusqu'à sa lecture ou jusqu'à la date « Bandeau affiché jusqu'au ».
6. Cliquez sur « **Aperçu et nombre de destinataires** » pour vérifier le rendu et le nombre de personnes visées.
7. Cliquez sur « **M'envoyer un e-mail de test** » pour recevoir le message vous-même.
8. Cliquez sur « **Envoyer** » et confirmez.

La liste des envois indique, pour chacun : « Date », « Objet », « Destinataires », « Canaux » et le nombre d'« E-mails » envoyés. Ouvrez un envoi pour voir l'état de chaque e-mail et les lectures.

Profiter des fonctionnalités héritées de la plateforme

À quoi ça sert : toute nouvelle fonctionnalité principale de gestion d'un client est disponible pour vous dès sa sortie, sans démarche de votre part.

- Vous l'utilisez pour **vos** clients, avec le même écran que l'équipe WeConnect, limité aux entreprises qui vous sont rattachées.
- La plupart de ces fonctionnalités s'utilisent depuis l'espace du client, en mode assistance : configuration de la réceptionniste, raccordement du standard, guides par marque, demande d'assistance à distance...
- L'envoi groupé (« Clients » → « Envois groupés ») en est un exemple : c'est le même outil que celui de WeConnect, limité à vos clients.
- Depuis l'espace d'un client en mode assistance : « Parler à ma réceptionniste » (test dans le navigateur, sur vos clés IA), le secteur d'activité et la lecture du site dans l'assistant, l'« Appel de test automatique » de la page Raccordement.
- **Pilotage du standard Grandstream (« Mon standard (API) »)** : en mode assistance, vous autorisez le pilotage, téléchargez le profil VPN, saisissez l'utilisateur de l'API que vous avez créé sur l'UCM, importez les postes et réglez les transferts pour votre client. Le client peut retirer l'accord à tout moment.
- **« Serveur VPN »** (menu de l'espace intégrateur) : la liste des appareils de vos clients reliés au VPN de la plateforme, avec leur connexion en direct (connecté ou non, adresse publique, depuis quand). « Nouvel appareil » crée un profil pour l'un de vos clients (pilotage du standard, intervention, autre appareil) ; « Télécharger » donne le fichier .ovpn ; « Révoquer » coupe l'accès. Vous ne voyez jamais les appareils des autres clients.
- **« CRM & API »** (packs Pro et Premium de vos clients) : en mode assistance, vous reliez le CRM de votre client (Dolibarr, Odoo, EspoCRM, Krayin, webhook) et créez ses jetons API. Les « Rappels » de l'onglet Activité sont disponibles dans tous les packs.
- **CRM « Prospects »** (menu de l'espace) : votre propre pipeline, voir « Suivre vos prospects » ci-dessous.
- **« Mon offre »** : chez vos clients, elle indique que l'abonnement est géré par vous ; vous changez leur pack et leurs canaux depuis votre espace.
- Certaines fonctions restent réservées à WeConnect (clés IA de la plateforme, facturation, réglages techniques de l'exploitant).

Les nouveautés sont annoncées sur la page « Nouveautés » du portail et dans le centre d'aide.

Suivre vos prospects (CRM)

À quoi ça sert : gérer votre propre prospection, avec le même outil que WeConnect.

1. Menu « Prospects » : pipeline par étapes (glisser-déposer, ou « Déplacer vers » sur téléphone), « Liste », « Campagnes », « Statistiques » et « Réglages du CRM ». Vos étapes, critères et segments vous appartiennent. 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. « + Prospect » pour une saisie ; la fiche gère étape, commercial (les utilisateurs de votre compte), valeur, prochaine action, qualification, journal et archivage.
3. « Campagnes » : un lien court par canal ; laissez la page d'arrivée vide pour utiliser le formulaire de contact hébergé, à votre nom.
4. Réglages du CRM → « Canaux d'entrée » : reliez votre WhatsApp par QR code et créez une « Ligne de prospection » (une réceptionniste IA dédiée, réglée en mode assistance, qui tourne sur vos clés IA) : chaque appel ou message crée un prospect. « 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). Sur la fiche d'un prospect, la carte « WhatsApp » affiche les images, vocaux, vidéos et documents reçus, et vous répondez avec un fichier (trombone, 16 Mo au plus) ou un message vocal (micro) ; les distributeurs n'ont pas de WhatsApp relié.

5. « Mes notifications » : notification, e-mail ou WhatsApp, par évènement.
6. Onglet « Site web & mailing » : reliez votre site (extension WordPress ou code à coller : formulaire de contact, demande de rappel, bouton « Appelez-nous / WhatsApp ») et votre liste Brevo ou Mailchimp ; export CSV des prospects. Même fonctionnement que pour les clients (voir le guide client, « Relier vos prospects à votre site web et à votre mailing list »).

Attention : un prospect sans note ni modification pendant 24 h peut être repris par WeConnect. Une note ou une modification suffit à arrêter ce délai.

Lire et écrire vos e-mails (« E-mails »)

À quoi ça sert : relier vos boîtes e-mail (Gmail ou boîte de votre hébergeur) au portail, y répondre sans changer d'outil, et retrouver chaque échange sur la fiche de vos prospects.

1. Menu « **E-mails** » → « Mes boîtes ». Bloc « Relier une boîte » : « Adresse e-mail », « Hébergeur de la boîte », « Mot de passe de la boîte », puis « Tester et relier ». Le bloc « Serveurs de réception et d'envoi » est prérempli ; corrigez-le avec les valeurs de votre hébergeur si besoin (IMAP 993 SSL, SMTP 465 SSL ou 587 STARTTLS), et cochez « Accepter le certificat du serveur » sur un hébergement mutualisé si la connexion refuse le certificat.
2. **Gmail** : créez un mot de passe d'application (validation en deux étapes activée, puis `myaccount.google.com/apppasswords`) et collez les 16 lettres. Les boîtes Microsoft (Outlook, Hotmail, Microsoft 365) ne sont pas encore prises en charge.
3. Les e-mails des derniers jours arrivent en quelques minutes, puis toutes les 2 minutes. Lu, suivi, déplacé ou supprimé sur votre téléphone : le portail suit, et l'inverse.
4. Boîte de réception unifiée (toutes vos boîtes, chacune avec sa couleur), recherche et filtres, « Répondre », « Répondre à tous », « Transférer », « Archiver », « Corbeille ». Les images distantes sont masquées tant que vous ne cliquez pas sur « Afficher les images ».
5. « Écrire » : suggestions de destinataires parmi vos prospects et vos clients, signature ajoutée d'office, pièces jointes jusqu'à 15 Mo, brouillon enregistré tout seul.
6. Les e-mails échangés avec un de **vos** prospects apparaissent sur sa fiche (carte « E-mails » et journal) ; un expéditeur inconnu devient un prospect avec « + Créer un prospect ».
7. « Partager » une boîte avec un collègue de votre compte : « Lecture seule » ou « Lecture et envoi ».

Bon à savoir : vos e-mails ne sont visibles que dans votre espace : ni WeConnect ni un autre partenaire ne les voit. « Retirer la boîte du portail » n'efface rien sur votre serveur mail.

2.4 Guide du distributeur

Se repérer dans l'espace distributeur

À quoi ça sert : suivre votre lien, vos affiliés, vos commissions et votre solde.

1. Connectez-vous. Vous arrivez sur l'« **Accueil** » (en-tête « Espace distributeur »).

2. Le menu du haut contient : « Accueil », « Affiliés », « Prospects », « E-mails », « Commissions » et « Compte » (onglets « Solde & factures », « Dossier fiscal », « Apparence », « Mon profil »).

3. Les quatre tuiles du haut indiquent :

- « Mes affiliés » : nombre total et nombre d'actifs ;
- « En attente de validation » ;
- « Commissions ce mois-ci », avec le lien « Mes commissions » ;
- « Solde », avec le lien « Solde & factures ».

4. La carte « **Votre lien d'affiliation** » contient votre lien et les règles qui s'appliquent à votre compte.

5. La carte « **Derniers affiliés** » liste vos affiliés les plus récents.

Vous n'avez aucun réglage technique à faire : vos affiliés s'inscrivent, paient WeConnect eux-mêmes et sont accompagnés par l'équipe WeConnect.

Copier et partager son lien d'affiliation

À quoi ça sert : les entreprises qui s'inscrivent en suivant votre lien vous sont rattachées automatiquement. C'est le **seul** moyen de rattachement.

Votre lien a la forme `https://app.weconnect.ma/p/VOTRECODE` .

1. Sur « Accueil », repérez la carte « **Votre lien d'affiliation** ».
2. Cliquez sur « **Copier le lien** ». Le bouton affiche « Copié ».
3. Collez le lien dans vos propositions, vos e-mails, vos messages WhatsApp, vos présentations ou vos réseaux.
4. L'entreprise qui clique sur le lien arrive sur la page d'inscription, avec la mention « Recommandé par ... » à votre nom.

Bon à savoir : le lien reste valable sur l'appareil de la personne qui le suit pendant 90 jours (valeur actuelle par défaut, réglable par WeConnect), même si elle s'inscrit plus tard. Partagez toujours votre lien plutôt que l'adresse du site : une entreprise inscrite sans passer par votre lien ne vous est pas rattachée.

Attention : le lien ne fonctionne que si votre compte distributeur est actif. Avant la validation, la carte indique « Votre lien sera disponible dès la validation de votre compte. ». Un partenaire (intégrateur ou distributeur) qui s'inscrit par votre lien ne vous est jamais rattaché.

Faire essayer la réceptionniste en ligne

À quoi ça sert : montrer la réceptionniste à un prospect sans rien installer.

La page `https://app.weconnect.ma/demo` permet à n'importe qui de choisir un secteur (immobilier, assurance, banque, dépannage, laboratoire, livraison) et de parler, dans son navigateur, à la réceptionniste d'une entreprise fictive de ce secteur, pendant 2 minutes. Le visiteur laisse son nom et son téléphone avant l'appel.

Bon à savoir : si le prospect a d'abord ouvert votre lien d'affiliation sur le même appareil, sa démo vous est attribuée dans votre prospection. Le nombre de démos par visiteur et par jour est limité ; quand la démo est très demandée, la page propose de créer un essai gratuit.

Créer et utiliser son espace de démo

À quoi ça sert : disposer d'une réceptionniste à votre nom, pour la montrer à vos prospects avec votre propre accueil et votre annuaire.

1. Sur « Accueil », carte « **Votre espace de démo** », cliquez sur « **Créer mon espace de démo** ». Il est créé une seule fois, avec 3 \$ de crédit IA offerts (montant actuel).
2. Vous êtes basculé dans cet espace : faites la mise en service de la réceptionniste, puis parlez-lui avec « **Tester ma réceptionniste** ».
3. Pour revenir à votre espace distributeur, utilisez « **Changer de compte** » dans le menu de votre compte. Pour y retourner, « **Ouvrir mon espace de démo** » sur votre accueil.
4. Quand le crédit est épuisé, rechargez-le par PayPal (3, 5 ou 10 \$) dans « Intelligence artificielle », carte « Recharger mon crédit IA par PayPal ».
5. Pour faire appeler un vrai numéro, cliquez sur « **Demander un numéro de démo** » : WeConnect vous en attribue un et vous prévient. Il est facturé 300 MAD HT par mois (prix actuel), prélevés sur votre solde.

Bon à savoir : l'espace de démo n'est pas un abonnement : il n'est jamais facturé en dehors du numéro de démo. Il est entièrement à vos frais (crédit IA et numéro) et ne génère pas de commission.

Suivre ses affiliés

À quoi ça sert : savoir qui s'est inscrit par votre lien, où en est chaque affilié, et jusqu'à quand vous touchez une commission sur ses paiements.

1. Cliquez sur « **Mes affiliés** ».
2. Utilisez « Rechercher » (nom ou téléphone) et le filtre « État », puis cliquez sur « Filtrer ».
3. Pour chaque affilié, la liste affiche :
 - « Entreprise » ;
 - « État » : en attente, actif ou suspendu, avec la mention « Impayé » si l'affilié est suspendu faute de paiement ;
 - « Formule » et « Payé jusqu'au » ;
 - « Depuis le » : date de rattachement, c'est-à-dire d'inscription ;
 - « Commission jusqu'au » : dernière date d'échéance qui donne lieu à commission, ou « Sans limite ».Une date passée s'affiche en gris.

Bon à savoir : un nouvel affilié apparaît d'abord « En attente de validation ». L'équipe WeConnect valide son entreprise ; il profite alors de 7 jours d'essai gratuit, puis règle lui-même son abonnement. La première commission arrive à son premier paiement.

Comprendre ses commissions

À quoi ça sert : savoir comment votre commission est calculée.

Valeurs actuelles par défaut, réglables par WeConnect (et parfois ajustées pour un distributeur précis) : **15 % pendant les 6 premiers mois** de chaque affilié.

Règle	Détail
Base de calcul	Le montant hors taxes des factures payées par l'affilié
Services concernés	Abonnements de réceptionniste, numéros et passerelles
Exclu	Le crédit IA acheté par l'affilié
Durée	Les échéances émises pendant les N premiers mois comptés depuis la date de rattachement de l'affilié (6 mois par défaut). Si WeConnect fixe la durée à 0, la commission court tant que l'affilié paie
Versement	Sur votre solde, dès que l'affilié paie
Avoirs	Si WeConnect accorde un avoir à l'affilié, la commission correspondante est reprise
Condition	Votre compte distributeur doit être actif au moment du paiement

Exemple : un affilié paie un abonnement de 400 MAD HT (480 MAD TTC) le 3e mois après son inscription. Avec un taux de 15 %, votre commission est de 60 MAD, créditée sur votre solde le jour du paiement.

Reprise sur avoir : la commission reprise est débitée sur votre solde, dans la limite de ce solde. Le reste est déduit de vos commissions suivantes.

Consulter la page Commissions

À quoi ça sert : suivre le détail de vos commissions, facture par facture, et demander un virement.

1. Cliquez sur « **Commissions** » dans le menu (page « Mes commissions »). La phrase en haut de page rappelle le taux et la durée qui s'appliquent à votre compte.
2. Les trois tuiles indiquent :
 - « Ce mois-ci » ;
 - « Depuis le début » ;
 - « Disponible sur votre solde ».
3. La carte « **Recevoir mes commissions** » permet de demander un virement (voir ci-dessous) et affiche l'historique de vos versements.
4. Si un avoir a été accordé à un affilié et que la reprise n'a pas pu être débitée entièrement, un encadré indique « Reprise en cours : ... seront déduits de vos prochaines commissions ».
5. Le tableau du bas détaille chaque ligne : « Date », « Affilié », « Paiement » (« Facture » ou « Avoir » avec son numéro), « Base HT », « Taux » et « Commission ». Les reprises apparaissent en rouge.

Si vous n'avez encore aucune commission, la page indique : « Aucune commission pour l'instant : elles apparaissent dès le premier paiement d'un affilié. ».

Au début de chaque mois, notre équipe vous envoie aussi par e-mail le **relevé de vos commissions** du mois écoulé, en PDF (affilié, document, base HT, taux, commission). Il apparaît également dans les notifications de votre espace. Ces commissions sont déjà sur votre solde : pour les recevoir, faites une demande de virement.

Demander un virement de ses commissions

À quoi ça sert : transférer vos commissions de votre solde vers votre compte bancaire.

Conditions, toutes obligatoires :

- votre compte distributeur est actif ;
- votre **dossier fiscal est validé** (voir 2.2) ;
- votre solde atteint le **minimum de 500 MAD** (valeur actuelle par défaut, réglable par WeConnect) ;
- vous n'avez **aucune autre demande en cours**.

1. Cliquez sur « **Commissions** ».

2. Dans la carte « **Recevoir mes commissions** », vérifiez le message affiché :

- si votre dossier fiscal n'est pas validé, un message l'explique et le bouton « Mon dossier fiscal » vous y mène ;
- si votre solde est trop bas, le message « Il vous manque ... pour atteindre le minimum de ... » s'affiche.

3. Quand les conditions sont réunies, le formulaire s'affiche. Renseignez :

- « Montant (MAD) » : prérempli avec votre solde, entre le minimum et votre solde ;
- « Titulaire du compte » ;
- « Banque » ;
- « RIB (24 chiffres) ». Les espaces sont acceptés. Les coordonnées de votre dernière demande sont préremplies.

4. Cliquez sur « **Demander le versement** ».

5. Le message « Demande de versement envoyée. Le montant est réservé sur votre solde jusqu'au virement. » s'affiche.

Le montant est **retiré de votre solde dès la demande**. La carte affiche « Demande en cours : ... », avec la date et les 4 derniers chiffres du compte. L'équipe WeConnect effectue le virement depuis sa banque, puis le confirme.

Attention : le titulaire du compte doit être l'entreprise ou l'auto-entrepreneur de votre dossier fiscal. Le RIB doit comporter exactement 24 chiffres, sinon le message « Le RIB doit comporter 24 chiffres. » s'affiche.

L'historique, sous le formulaire, indique pour chaque demande : « Date », « Montant », « Compte » et « État » (« En cours », « Versé » avec la référence du virement, ou « Refusé » avec le motif).

Que se passe-t-il en cas de refus

À quoi ça sert : comprendre ce que devient votre argent si la demande ne peut pas aboutir.

1. Si WeConnect ne peut pas effectuer le virement (RIB invalide, titulaire différent du dossier fiscal...), la demande passe à l'état « Refusé ».
2. **Le montant revient sur votre solde**, en totalité.
3. Vous recevez un e-mail avec le motif.
4. Corriguez les informations, puis faites une nouvelle demande depuis la page « Commissions ».

Les e-mails que vous recevez

À quoi ça sert : savoir à quoi correspond chaque e-mail lié à votre compte de distributeur.

Objet de l'e-mail	Quand	Bouton
« Votre versement de commissions a été effectué »	Le virement est fait ; l'e-mail indique le montant, les 4 derniers chiffres du compte et la référence du virement	« Voir mes commissions »
« Votre demande de versement n'a pas pu être traitée »	La demande est refusée ; le montant est de nouveau disponible sur votre solde, le motif est indiqué	« Faire une nouvelle demande »
« Votre dossier fiscal est validé »	Après vérification de votre dossier	« Mon dossier fiscal »
« Votre dossier fiscal est à compléter »	Dossier refusé, avec le motif	« Mon dossier fiscal »
« Votre attestation de régularité fiscale expire bientôt »	Environ 15 jours avant l'échéance de l'attestation (société)	« Déposer une nouvelle attestation »
« Votre attestation de régularité fiscale a expiré »	Le jour où l'attestation a expiré	« Déposer une nouvelle attestation »

Suivre sa prospection

À quoi ça sert : organiser vos efforts auprès des entreprises que vous recommandez.

1. Menu « Prospects » : pipeline, liste, campagnes et statistiques. « + Prospect » pour noter une entreprise rencontrée.
2. Une entreprise qui remplit le formulaire du site après avoir ouvert votre lien d'affiliation arrive directement dans votre pipeline.
3. « Campagnes » : créez un lien par canal ; il porte votre code d'affiliation.
4. « Mes notifications » : notification ou e-mail.

Bon à savoir : vos prospects sont aussi ceux de WeConnect, qui peut les prendre en charge à tout moment ; votre commission d'affiliation est conservée.

Lire et écrire vos e-mails

Menu « **E-mails** » : reliez votre boîte (adresse, hébergeur, mot de passe ; pour Gmail, un mot de passe d'application ; serveurs préremplis et modifiables) puis « Tester et relier ». Vous lisez, répondez et transférez vos e-mails depuis le portail ; ceux échangés avec vos prospects apparaissent sur leur fiche, et un expéditeur inconnu devient un prospect avec « + Créer un prospect ». Même fonctionnement que pour les intégrateurs (voir « Lire et écrire vos e-mails (« E-mails ») »).

2.5 Questions fréquentes

Puis-je être à la fois intégrateur et distributeur ?

Non. Un compte partenaire a un seul profil. Si votre activité change, contactez le support : l'équipe WeConnect peut changer votre type de partenaire tant qu'aucune entreprise ne vous est rattachée.

Combien coûte un compte Basic ?

Valeur actuelle par défaut, réglable par WeConnect : 5 comptes pour 1 500 MAD HT, soit 300 MAD HT par compte, TVA 20 % en plus. Les paliers disponibles et leurs prix s'affichent dans la carte « Acheter un palier » de votre espace.

Que comprend un compte Basic ?

Un mois de formule Basic pour un client. La réceptionniste utilise vos clés IA. Un compte est utilisé à la création du client, puis un à chaque échéance mensuelle tant que le client reste en Basic.

Qui paie l'IA de mes clients ?

Vous, par vos clés IA enregistrées dans « Clés IA » : la consommation est facturée par votre fournisseur. Sans clé valide, la réceptionniste ne décroche pas et les appels retombent sur le standard du client.

Mon client est suspendu avec la mention « Impayé ». Que dois-je faire ?

Il vous manquait un compte Basic ou du solde à son échéance. Achetez un palier ou rechargez votre solde : le client est réactivé aussitôt, sans autre action.

Mon client peut-il changer de formule lui-même ?

Non. Son espace indique que son abonnement est géré par vous. Vous programmez le changement depuis sa fiche, pour la prochaine échéance.

Mon client voit-il que je configure sa réceptionniste ?

Vous travaillez dans son espace en mode assistance. Chaque entrée et chaque sortie est tracée dans le journal d'audit de la plateforme. Si vous avez envoyé l'invitation, le client consulte lui-même ses appels et ses messages.

Une entreprise s'est inscrite sans mon lien. Peut-elle m'être rattachée ?

Le rattachement se fait par le lien d'affiliation. Contactez le support pour tout cas particulier : seule l'équipe WeConnect peut modifier un rattachement.

Pendant combien de temps je touche une commission sur un affilié ?

Valeur actuelle par défaut, réglable par WeConnect : pendant ses 6 premiers mois, comptés depuis sa date de rattachement. La colonne « Commission jusqu'au » de « Mes affiliés » donne la date exacte pour chaque affilié.

Pourquoi le crédit IA de mes affiliés ne me rapporte rien ?

La commission porte uniquement sur les abonnements, numéros et passerelles. Le crédit IA est exclu du calcul.

Je suis auto-entrepreneur sans TVA. Puis-je recevoir mes commissions ?

Oui. Déposez votre dossier fiscal en choisissant « Auto-entrepreneur », avec la carte ou l'attestation d'inscription au registre national et une pièce d'identité. Aucune attestation de régularité fiscale n'est demandée, et le dossier validé n'expire pas.

Mon attestation a expiré. Est-ce que je perds mes commissions ?

Non. Vos commissions restent sur votre solde. Seuls les versements sont suspendus, jusqu'au dépôt et à la validation d'une attestation récente.